



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Departamento de Administração

JOSÉ MARTINS BORGES JÚNIOR

**A coprodução de serviços públicos na perspectiva
do cidadão: um estudo no Distrito Federal brasileiro**

Brasília – DF

2016

JOSÉ MARTINS BORGES JÚNIOR

**A coprodução de serviços públicos
na perspectiva do cidadão: um estudo no Distrito Federal
brasileiro**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professora Orientadora: Dr^a. Josivania
Silva Farias

Brasília – DF

2016

José Martins Borges Júnior

**A coprodução de serviços públicos na perspectiva do
cidadão: um estudo no Distrito Federal brasileiro**

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em Administração.

JOSÉ MARTINS BORGES JÚNIOR

Professora Orientadora: Dr^a. Josivania Silva Farias

Prof^a. Dr^a. Doriana Daroit
Professora Examinadora

Prof. Dr. Paulo Henrique S. Bermejo
Professor Examinador

Brasília, novembro de 2016

Aos meus avós, Wilson e Cynira, e a minha
tia avó, Cecília, com muito carinho.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, pelo suporte e encorajamento.

Aos meus amigos, por trazerem equilíbrio.

A minha orientadora, Josivania, pelos conselhos e engajamento com o trabalho.

A todos que dedicaram seu tempo para responder à pesquisa do trabalho.

RESUMO

Considerar o cidadão somente como o consumidor final de serviços públicos é visão ultrapassada e que muitas vezes não corresponde mais à realidade. A coprodução de serviços surge como uma tendência na relação entre cidadão e governo, propiciando a participação mútua em atividades públicas presentes no cotidiano do cidadão. Este estudo identificou o atual nível de coprodução em serviços públicos de segurança, saúde e meio ambiente dos cidadãos do Distrito Federal (DF) brasileiro, bem como os motivos que fomentam a coprodução. Os dados do estudo foram coletados por meio de um *survey* adaptado do trabalho de Loffler *et al.* (2008) e analisados pelos métodos estatísticos Teste T de *Student*, Coeficiente de Correlação de *Spearman* e por modelos de regressão linear. Pelas respostas de 360 habitantes do DF foi visto que os cidadãos colaboram mais com serviços de saúde, meio ambiente e segurança, nessa ordem, e que no futuro intencional coproduzir mais do que atualmente. Concluiu-se que quanto mais seguro um cidadão se sente, menor será a coprodução e quanto mais saudável se considera, maior a coprodução. Também se constatou que o voluntarismo influencia positivamente a ocorrência da coprodução nas três áreas. Por fim, o levantamento permitiu conhecer mais sobre o padrão de comportamento do coprodutor do Distrito Federal brasileiro, reunindo informações úteis para futuros pesquisadores do tema e que ajudam a entender mais sobre seu perfil e hábitos no contexto da administração pública.

Palavras-chave: coprodução, serviço, público, cidadão, saúde, segurança, meio ambiente.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	37
Figura 2	38
Figura 3	39
Figura 4	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	40
Tabela 2	41
Tabela 3	41
Tabela 4	44
Tabela 5	45
Tabela 6	47
Tabela 7	48
Tabela 8	49
Tabela 9	50
Tabela 10	51
Tabela 11	52
Tabela 12	53
Tabela 13	55
Tabela 14	57
Tabela 15	57
Tabela 16	59
Tabela 17	61
Tabela 18	62

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Formulação do Problema	12
1.2 Objetivo Geral	13
1.3 Objetivos Específicos	13
1.4 Justificativa	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 Conceito de coprodução	15
2.2 Cliente, cidadão e voluntário	17
2.3 Motivação do usuário para a coprodução	20
2.4 Formas de interação do público com o governo na coprodução	24
2.5 A coprodução segundo as teorias da administração pública e gerenciamento de serviços	27
2.6 Definição das variáveis de estudo	30
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	32
3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa	32
3.2 Caracterização do <i>lócus</i> de estudo	32
3.3 População e amostra	33
3.4 Procedimento de coleta de dados	34
3.5 Instrumento de coleta de dados	34
3.6 Procedimento de análise de dados	36
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	37
4.1 Descrição do perfil amostral	37
4.2 Os fatores influenciadores da coprodução	40
4.3 Sensação de segurança, percepção sobre o meio ambiente e percepção sobre o estado de saúde	42
4.4 Satisfação	46
4.5 Senso de eficácia	50
4.6 Tempo de voluntariado	53

4.5 Coprodução.....	58
5 CONCLUSÃO	65
REFERÊNCIAS	67
ANEXOS	69
ANEXO A	69

1 INTRODUÇÃO

No nosso dia a dia em sociedade, repleto de transações comerciais, muitas vezes enxergamos clientes somente como consumidores finais de organizações públicas ou privadas. A constatação não está totalmente errada, pois, de fato, estes são responsáveis pelo consumo de bens e serviços produzidos pelas organizações, sejam nos setores público ou privado. Porém, essa percepção é responsável pela criação de um senso comum de que clientes somente desempenharão o papel de consumidores, e nenhum outro além desse. Essa crença faz com que uma importante função do consumidor seja ignorada e desconhecida: a de coprodutor (Alford, 2009).

Coproduzir significa utilizar o empenho de indivíduos que não trabalham para a organização para produzir em conjunto bens ou serviços (Ostrom, 1996). O empenho pode ser entendido como os esforços – trabalho, informação e conhecimento - e tempo que os indivíduos dedicarão ao que será oferecido pela organização (Alford, 2009). Ressalta-se que esses esforços muitas vezes são essenciais para que a instituição tenha seu propósito alcançado e o valor de sua entrega gerado adequadamente, podendo ser, inclusive, impossível a produção de determinada atividade se não houver a colaboração produtiva do cliente a ser beneficiado (Ostrom, 1996).

A necessidade mútua de colaboração de trabalho que existe entre profissionais e clientes é inerente ao conceito de coprodução. Em situações em que ocorre a coprodução, organizações irão precisar de seus clientes tanto quanto os clientes precisarão da organização, não mais somente de acordo com a crença do senso comum de que os consumidores lhe serão úteis apenas para a geração de receitas financeiras (Alford, 2009). A lógica reversa é recíproca: os clientes irão precisar da organização para além de sua necessidade aparente, como a aquisição de um produto ou serviço. Quando há coprodução, a atuação de clientes e profissionais como coprodutores passa ser igualmente necessária para ambos, a fim de que a organização consiga atingir seus objetivos e os consumidores receberem o serviço organizacional ajustado à suas necessidades (Alford, 1998).

No setor público, contexto de estudo deste trabalho, a pauta da coprodução tem sido presente na análise e entrega de serviços, fazendo com que cidadãos passem a ter maior responsabilidade sobre a gestão dos serviços que são oferecidos por agentes públicos à sociedade (Bovaird, 2007). Não somente na entrega, mas a coprodução pode se estender também para atividades de gerenciamento, *design*, monitoramento e avaliação dos serviços oferecidos. No âmbito governamental, o conceito de coprodução é definido de forma mais restrita, anunciado por Joshi e Moore (2003 como citado em Bovaird, 2007) como a prestação de serviços públicos através de uma relação regular e de longo prazo entre agências estatais e grupos de cidadãos organizados, na qual ambos fazem contribuições de recursos relevantes para a geração do serviço.

Discussões sobre a coprodução também estão presentes quando tratamos sobre o Estado de bem estar social ou *welfare state*. Segundo Pestoff (2006), a coprodução representa a peça chave do quebra cabeça que falta para a reforma da democracia e do estado de bem estar social, principalmente, nos países escandinavos, região mundial onde os Estados de bem-estar social foram implementados com maior intensidade segundo o modelo social democrata. Pestoff (2006) indica que uma sociedade formada por cidadãos ativos e que se apoiam, concebida, porém não controlada, por um forte Estado pode representar o fator de sucesso para a provisão de serviços públicos, revolucionando a relação entre governadores e governados. Sobre essa relação, Setphens *et al.* (2008) defendem que é preciso que sejam reduzidas as distinções entre os papéis de produtores e consumidores, reconfigurando o formato no qual se conhece que os serviços são entregues para um novo modelo no qual consumidores ajam tanto como provedores quanto beneficiários.

Portanto, na abordagem governamental, o conceito de coprodução cria novos parâmetros para a entrega de serviços públicos que, até então, na visão tradicional do modelo de produção pública, deveriam ser produzidos exclusivamente por agentes públicos. Os agentes deveriam ser responsáveis por todo o trabalho de criação e fornecimento do serviço, enquanto o cidadão assumiria o papel somente de consumidor e avaliador (Pestoff, 2006). A literatura mostra que essa é uma visão ultrapassada de produção de serviços públicos e, caso a coprodução seja adotada,

esta pode melhorar a produtividade, a quantidade e a qualidade dos serviços oferecidos. Além disso, a coprodução pode ter um potencial de utilização em quase qualquer tipo de atividade pública (Alford, 2009).

1.1 Formulação do problema

Em comunidades escandinavas, em parte devido à forte presença do estado de bem-estar social, identifica-se forte coprodução entre moradores e administradores locais. No Brasil, entretanto, “não se constituiu um sistema de seguridade social próximo do modelo que ficou conhecido como *welfare state* (..) e não se implementaram mais do que apenas algumas políticas de bem-estar social”(Gomes, 2006);

Por isso, entre outros motivos, mas parcialmente devido ao processo histórico de formação do Estado moderno brasileiro, a colaboração da população com a coprodução de serviços públicos não é uma prática popular frequentemente observada.

Partindo da afirmação de que a coprodução de serviços públicos pode melhorar a qualidade do serviço oferecido, aprimorando tanto a satisfação do cidadão com os serviços providos quanto sua satisfação com os agentes públicos, além de beneficiar a democracia em si (Pestoff, 2006), o presente estudo pretende responder às seguintes perguntas:

Quais fatores influenciam a disposição de cidadãos em coproduzir serviços públicos de segurança, saúde e meio ambiente e quais são os níveis atual e futuro de coprodução?

1.2 Objetivo Geral

Identificar o nível de coprodução atual e futuro e os fatores que motivam o cidadão a coproduzir na entrega de serviços públicos de segurança, saúde e meio ambiente.

1.3 Objetivos Específicos

1. Identificar qual é a satisfação atualmente demonstrada por cidadãos com relação à entrega de serviços públicos de segurança, saúde e meio ambiente;
2. Identificar qual é o atual nível de coprodução realizado por cidadãos nas áreas da segurança, saúde e meio ambiente;
3. Identificar quanta diferença cidadãos acreditam que podem exercer na melhoria de serviços públicos referentes à segurança, saúde e meio ambiente;
4. Identificar quanto tempo atualmente o cidadão dedica e quanto tempo está disposto a dedicar no futuro na realização de atividades de coprodução nas áreas da segurança, saúde e meio ambiente.

1.4 Justificativa

Na pergunta de pesquisa do presente estudo, ao utilizar o termo “serviços” nos referimos às atividades realizadas pela administração da comunidade que impactam no bem estar dos moradores, como questões relacionadas à infraestrutura e segurança. Pestoff (2006) indica que a coprodução é uma prática que traz melhorias para a produtividade municipal e, com isso, espera-se que a resposta da pesquisa contribua para análises sobre potencialização da produtividade dos serviços públicos que podem ser coproduzidos com cidadãos.

Ressalta-se que os benefícios da coprodução pública estão relacionados à redução de custos, aumento da qualidade de serviços e expansão das oportunidades de participação de cidadãos em decisões relacionadas aos serviços públicos. Ela pode, por fim, resultar em uma maior satisfação geral e suporte da população com os serviços governamentais. (Pestoff, 2006)

Logo, com a presente pesquisa, pretende-se investigar a disposição de cidadãos para a realização de práticas que são majoritariamente adotadas por países desenvolvidos, uma vez que a pauta da coprodução de serviços públicos não é alvo frequente da ação populacional no Brasil.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conceito de coprodução

O termo coprodução foi usado pela primeira vez nos anos 70 por Elinor Ostrom, que constatou que organizações provedoras de serviços públicos dependiam tanto da comunidade para a entrega de serviços quanto a comunidade dependia delas (Osborne, 2016). No caso em questão, Ostrom utilizou o conceito da coprodução para explicar por que a polícia precisava da comunidade do mesmo modo que a comunidade precisava da polícia. A autora exemplificou que se cidadãos não reportarem ocorrências criminais rapidamente à polícia, pouco poderá ser feito para prevenir ou solucionar os crimes (Ostrom, 1996). Assim, o termo coprodução foi criado para se referir à potencial relação existente entre o provedor “regular” do serviço e o usuário a quem se destina esse serviço, que deseja participar de sua produção para melhorá-lo.

Os estudos de Elinor Ostrom deram origem ao conceito de coprodução na área da administração pública e aos subsequentes estudos sobre o tema que se desenvolveram predominantemente nos Estados Unidos, Europa e Austrália (Osborne, 2016).

Alford e Yates (2015) dedicam atenção ao termo ‘coprodução’ a fim de evidenciar seu sentido. Os autores apontam que o aspecto ‘produção’ da palavra se refere à transformação de um recurso tangível ou intangível inicial em um resultado final com valor adicionado. O prefixo ‘co’ denota que essa transformação será feita conjuntamente por duas ou mais partes: o cidadão e o governo irão contribuir entre si dedicando seu tempo e esforço um ao outro.

Serviços de saúde, educação e segurança são recorrentemente marcados pela presença da coprodução (Alford, 2009). Por exemplo, médicos não serão capazes de curar e professores não serão capazes de ensinar se não ocorrer a coprodução entre profissionais e pacientes ou alunos. Se um médico instruir um paciente a realizar repouso absoluto para que ele possa melhorar de sua condição enferma, mas essa orientação não for adotada, o propósito do trabalho do médico de curá-lo será alcançado com dificuldades ou sequer será alcançado. De forma análoga, no caso da educação, professores necessitam dos alunos para cumprirem seu papel de ensinar que, por sua vez, devem ter uma postura crítica e ativa para que possam aprender com as aulas.

A relevância do papel do médico e do professor é reconhecida por pacientes e alunos, por isso não há problemas em perceber a importância que o produtor regular do serviço desempenha para com o cliente nestes casos. Um dos desafios da coprodução está em mostrar que os clientes não devem ser tratados somente como consumidores, mas também como atores fundamentais que possibilitam que a realização do trabalho profissional seja atingida em sua plenitude, ou seja, fazer com que médicos e professores também percebam o papel essencial dos pacientes e alunos para a execução de serviços. À época em que o termo foi cunhado por Ostrom, o importante papel dos usuários para a o sucesso da execução de todos os tipos de serviço era despercebido (Parks *et al.*, 1981; Whitaker, 1980, como citado em Fledderus, Brandsen & Honingh, 2014).

Portanto, caso seja ignorada a relevância que o cliente tem para coproduzir com a organização, um grande potencial de trabalho pode ser desperdiçado. Ademais, a coprodução é apontada como o fator crucial, e não somente complementar, para que diversos serviços alcancem êxito. Entretanto, ainda em tempos atuais, tanto organizações públicas como privadas enfrentam dificuldade em compreender a relevância do papel do cliente na produção de suas entregas (Stephens, Ryan-Collins & Boyle, 2008).

Ainda hoje, mesmo após o crescimento dos estudos empíricos sobre a coprodução, o tema continua sendo pobremente formulado e se tornou uma expressão pouco nítida dentro da política pública (Osborne, 2016). Isso acontece devido à grande

diversidade de termos e conceitos que podem ser encontrados no estudo da coprodução, ocasionando em uma improdutividade da área, dificultando que estudiosos possam construir a partir do trabalho de outros autores Linders (2012). Alford (2015) reconhece que embora pesquisas sobre coprodução tenham alcançado grande desenvolvimento teórico nos últimos anos, há ainda diversas divergências em relação a vários de seus conceitos, como coprodução individual *versus* coprodução coletiva, utilização dos termos cidadão e/ou cliente e/ou voluntário, coprodução voluntária *versus* coprodução coagida, entre outros. Assim, também é apontado como um dos principais desafios atuais da área superar as fronteiras semânticas existentes nos diversos termos e conotações que podem ser encontrados na literatura (Bovaird, 2007).

O presente referencial teórico dedica-se a apresentar e esclarecer conceitos pertinentes às discussões sobre coprodução com base na visão de estudiosos do tema.

2.2 Cliente, cidadão e voluntário

Além das divergências semânticas, a coprodução também é compreendida com dificuldade por parte do público. Em um grupo focal realizado por Loeffler *et al.* (2008) a respeito da coprodução de cidadãos da Dinamarca - uma das etapas de uma pesquisa sobre o papel da coprodução entre cidadãos e profissionais na entrega de serviços públicos em cinco países europeus – os entrevistados, constituídos por representantes de agências públicas locais, apresentaram alto grau de dificuldade em entender a questão “Qual é a importância do papel de cidadãos na entrega de serviços públicos?”. O mesmo aconteceu quando questões sobre a atuação coproduzida entre o governo e os cidadãos foram abordadas para discussão em grupos focais realizados na Alemanha, Reino Unido, França e República Tcheca, nos quais os entrevistados tiveram de ser constantemente estimulados com exemplos para que entendessem o envolvimento do cidadão na entrega de serviços públicos.

A situação do grupo focal acima descrita elucida que mesmo profissionais que exercem funções públicas com alto potencial de coprodução com o cidadão têm dificuldade em entender o tema. Vale destacar que o exemplo apresentado advém de profissionais residentes na Europa, em países onde se constata um dos maiores níveis de coprodução pública dentro de uma perspectiva mundial (Pestoff, 2006).

Uma das divergências entre os autores em relação a algum dos conceitos de coprodução diz respeito às diversas nomenclaturas utilizadas para se referir ao usuário do serviço (Alford, 2015). Frequentemente os termos cliente, cidadão e voluntário são utilizados e o autor dedica-se a esclarecer a importância da distinção semântica que cada um dos termos denota, a fim de que sejam utilizados corretamente no cenário da coprodução.

O termo cliente é classificado por Alford (2002) como o indivíduo que se relaciona com a organização em seu processo final, ou seja, na entrega do serviço. Da organização o cliente irá receber algum valor privado, podendo ser um bem, serviço ou benefício. Além disso, para ser considerado um cliente, esse benefício deve ser consumido de maneira individual. Portanto, os indivíduos que são contemplados de forma coletiva por benefícios públicos excluem-se da classificação de clientes.

Clientes podem pagar diretamente ou indiretamente pelo serviço ou bem consumido, sendo que a forma indireta tende a ocorrer com mais frequência dentro do contexto de serviços públicos. Ser atendido em um hospital público é um exemplo de interação entre o cliente e o governo no qual o pagamento é realizado de forma indireta. Os termos cliente e consumidor são utilizados por Alford (2002) como sinônimos.

Ostrom (1996) critica a utilização do termo 'cliente' dentro do contexto da coprodução, alegando que denota um significado passivo, como se o usuário tivesse somente a função de ser o receptor de um serviço. A autora prefere o termo 'cidadão' para se referir ao coprodutor do serviço público.

Alford (2002) explica que o termo ‘voluntário’ classifica um indivíduo que não irá desempenhar necessariamente o papel de receptor ou beneficiário de algum serviço público provido. O voluntário fornece insumos de trabalho para a organização, porém, sem necessariamente consumi-lo individualmente. Quando moradores de uma determinada vizinhança se voluntariam para vigiá-la pela noite, a fim de aumentar sua segurança, o benefício consumido não se dará de forma individual, mas sim, de forma coletiva entre todos os moradores, que desfrutarão juntos de uma vizinhança mais segura.

Como ‘cidadão’, Alford (2002) define que o indivíduo faz parte de um coletivo que expressa suas necessidades de forma conjunta, como no caso de votações eleitorais ou no combate à corrupção. Em contraposição com a definição de cliente, que ressalta que os indivíduos agem de forma a exprimir suas preferências individuais e para receber valores privados, o cidadão recebe valor público. Sua relação com o governo é determinada por leis, obrigações e prestação de contas, enquanto clientes irão se relacionar com o governo no ponto de encontro da entrega de um serviço.

Diversos autores referenciados neste estudo se referem ao coprodutor de serviços públicos, quando se relaciona com o governo, pela denominação ‘cidadão’ (Linders, 2012; Pestoff, 2006; Stephens *et al.*, 2008; Ostrom, 1996; Osborne, 2016). É interessante notar que Alford (2002) faz uma discussão teórica a fim de diferenciar situações em que cada nomenclatura deve ser utilizada, apresentado qualidades distintas para o coprodutor classificado por ele como cliente, voluntário ou cidadão. Entretanto, mais tarde, Alford & Yates (2015) passam a se referir ao coprodutor de serviços públicos utilizando o termo ‘cidadão’, por mais que no trabalho destes autores ocorram situações em que, de acordo com Alford (2002), caberia chamá-lo de cliente. Assim, as diferentes visões de Alford (2002) sobre o coprodutor de serviços foram apresentadas neste trabalho a fim de apresentar uma discussão pertinente ao estudo da coprodução de serviços públicos atual, porém, adotaremos o termo ‘cidadão’ de forma majoritária ao se referir ao usuário coprodutor, conforme prevalece na literatura.

2.3 Motivação do usuário para a coprodução

Além das diferenças semânticas para se referir ao usuário, Alford (2002) ressalta que os termos cliente, voluntário e cidadão devem ser utilizados com distinção também porque refletem fatores motivacionais diversos que levam ao engajamento coprodutivo com os serviços governamentais.

No que define a motivação de cidadãos a coproduzirem, os estudos de Sharp (1978, como citado em Alford, 2002) elucidam três fatores: incentivos materiais (dinheiro e bens); incentivos solidários (socialização, diversão e senso de pertencimento ao grupo); e incentivos expressos (sensação de ter contribuído com o alcance de uma causa comum, como desenvolver atividades para a preservação ambiental e que expressam ajuda aos necessitados).

Alford (2002) define que para o voluntário, os fatores motivacionais da coprodução estão primeiramente ligados ao desejo do usuário de expressar valores humanitários e fornecer suporte a causas altruístas. Em seguida, e em ordem de importância, os voluntários são motivados por tentar ajudar pessoas a se encaixarem socialmente em grupos que consideram importantes para seu convívio social; Além disso, voluntários se engajam com a coprodução para aumentar conhecimentos sobre o mundo e desenvolver habilidades pessoais.

Alford (2002) expõe que muitas contribuições teóricas já foram realizadas com o propósito de identificar fatores motivacionais que levam à coprodução de cidadãos e voluntários. Entretanto, pouca atenção foi voltada aos motivos que fazem com os clientes se engajem na produção. Para sanar essa lacuna teórica, o autor dedica-se a investigar quais são os fatores que ativam a coprodução do cliente.

Conforme Alford (2002), o cliente coproduz por causa da disposição em realizar determinada tarefa e, por isso, estudar os fatores que afetam sua disposição é o foco central de análises que objetivam entender quais são as razões pelas quais o

cliente decide sair da inércia para doar parte de seu tempo e esforço mobilizando-se a coproduzir.

Essa mobilização é afetada por circunstâncias negativas e positivas, que podem diminuir ou aumentar sua disposição. Um dos motivos elencados por Alford (2002) são as penalidades aplicadas pelo órgão provedor do serviço. Para constatar o efeito da penalidade sobre a coprodução, o autor analisa um caso australiano no qual não houve aumento de arrecadação de impostos por parte do governo mesmo após autoridades de arrecadação terem maximizado as penalidades sobre aqueles que não os pagassem. Na realidade, o efeito causado pelas punições mais severas foi o contrário, diminuindo as arrecadações. Assim, em vez de se tornarem mais dispostos a contribuir, os clientes sujeitos às sanções estão mais propensos a se envolver em comportamentos oportunistas para minimizar suas contribuições de tempo e esforço. A análise de outros casos nos quais sanções foram igualmente utilizadas pelo produtor do serviço a fim de incentivar a coprodução, porém tendo causado o efeito antagônico, permitiu a Alford (2002) concluir que penalidades são fatores inadequados para fomentar a coprodução de clientes e, nos piores casos, tende a gerar comportamento adverso.

Ao investigar o efeito que as recompensas materiais desempenham sobre a motivação do coprodutor, Alford (2002) debate que esse tipo de recompensa representa um motivador improvável sobre a coprodução quando esta requer a realização de uma tarefa complexa e difícil de ser monitorada. Quando o cliente tiver de realizar uma tarefa na qual precise estar entusiasmado e tenha de dedicar conhecimento tácito extra, sua disposição em executá-la não estará relacionada com o recebimento de recompensas materiais.

Nas tarefas complexas a serem coproduzidas, Alford (2002) conclui que recompensas não materiais são determinantes para a motivação de clientes. Nesse caso, recompensas intrínsecas relacionadas à autoestima, interesse próprio e autodeterminação serão relevantes para os clientes. O autor cita o exemplo de uma agência pública australiana de treinamento de desempregados que provê ao cidadão cursos e treinamentos que visam prepará-lo para entrevistas de emprego, recomendando-o futuramente para possíveis empresas contratantes. Nesse caso, o

desempregado motiva-se a participar dos treinamentos devido às suas razões pessoais intrínsecas, como sua força de vontade para conseguir um emprego e seu desejo em ter uma boa autoestima, advinda do sentimento de sentir-se apto para ingressar no mercado de trabalho.

Entretanto, segundo Alford (2002), clientes podem também ser motivados a coproduzir devido ao recebimento de modo indireto de valores coletivos ou públicos. Valores coletivos são denominados como sociabilidade e podem estar presentes em uma situação do dia a dia, por exemplo, na qual um indivíduo varre a calçada de sua residência para contribuir com a limpeza e boa convivência do bairro. Nessa situação, o valor gerado pelo indivíduo será de proveito coletivo, sendo a contribuição com o bem estar da sociedade o motivo que leva à coprodução.

Valores públicos são denominados por Alford (2002) como valores expressivos e podem estar relacionados ao senso de justiça do cliente, como no caso de algum cidadão que, ao pagar impostos, apesar da motivação coerciva que existe sobre a atividade, o faz por apreciar o sentimento que desfruta ao sentir que está sendo justo com a sociedade. Valores expressivos são considerados mais complexos que valores de sociabilidade e, quanto maior for o caráter público de um valor recebido pelo cliente, mais complexa será sua motivação para coproduzir (Alford, 2002).

Outro fator que Alford (2002) aponta como relevante para que a coprodução aconteça é a habilidade do cliente para coproduzir. O consumidor pode estar disposto a contribuir, mas pode ter dificuldade em fazê-lo, tanto devido à alta dificuldade da tarefa ou por não ter habilidades necessárias. Nesses casos, soluções viáveis poderiam ser a simplificação da tarefa pela organização fornecedora do serviço ou provê-lo com as habilidades necessárias para realizá-la. Sobre as habilidades requeridas do cidadão para coproduzir, Thijssen e Van Dooren (2016) denominam como habilidades cívicas aquelas que são altamente demandadas e dizem respeito às capacidades comunicativas e organizacionais que são obtidas por clientes através de sua educação.

Portanto, no que concerne à disposição dos clientes em coproduzir, a motivação por meio de recompensas materiais somente será efetiva ao se tratar da execução de

tarefas simples; Em atividades complexas, clientes serão motivados a coproduzir devido às recompensas intrínsecas, a valores públicos e expressivos e à sua habilidade em atuar sobre a tarefa proposta.

Muitos governantes alegam que um dos benefícios do envolvimento de pessoas nos processos de entrega de serviços públicos é o aumento da satisfação com o serviço com o qual se coproduz. (Sir Michael Lyons, 2006, p.3, como citado em Loffler *et al.*, 2008). Entretanto, resultados da pesquisa de Loffler *et al.* (2008) indicam que a relação entre a satisfação com serviços públicos não é linear com o envolvimento dos cidadãos na produção destes serviços. No estudo realizado, cidadãos dinamarqueses estavam satisfeitos com serviços públicos, porém não apresentavam grandes níveis de coprodução, enquanto cidadãos alemães apresentavam menor nível de satisfação com serviços governamentais, mas coproduziam mais. Entretanto, a relação entre o nível de coprodução e a satisfação com os serviços públicos apresenta diferentes interpretações entre autores.

Grissemann e Stokburger-Sauer (2012, como citado em Voorberg *et al.*, 2015) apontam que a coprodução não apenas influencia a satisfação do cliente e sua lealdade, como também ajuda a atingir vantagens competitivas. Já Ejik e Steen (2015) argumentam que a insatisfação pode motivar o comportamento coprodutivo, como no caso de cidadãos que se engajam para vigiar a vizinhança por acreditarem que a polícia não é capaz de fazê-lo satisfatoriamente. As diversas interpretações sobre o efeito que a satisfação exerce sobre a coprodução mostram que o tema pode apresentar diferentes análises, por vezes antagônicas, dependendo do contexto.

Sobre o perfil dos cidadãos é importante expor que Alford & Yates (2015) e Loffler *et al.* (2008) não encontraram fortes evidências que características demográficas, como sexo, idade e local de residência estão relacionadas com a disposição do indivíduo para coproduzir. Ambos os estudos foram realizados por meio de uma pesquisa quantitativa na Austrália, Dinamarca, França, Alemanha, Reino Unido e República Tcheca, com 1.000 sujeitos de cada país. Apesar de exercerem relevância ao entendimento do perfil do coprodutor em algumas circunstâncias, como o estudo de Loffler *et al.* (2008) que aponta que mulheres com idade avançada

e que não fazem mais parte do mercado do trabalho tendem a coproduzir mais, as características demográficas não são tão fortemente correlacionadas ao nível de coprodução do cidadão ao ponto de ser possível generalizar um perfil coprodutor.

2.4 Formas de interação do público com o governo na coprodução

Com relação à maneira como o usuário interage com o governo Linders (2012) classifica a parceria entre governo e usuário do serviço em três dimensões que refletem a distribuição de poder e responsabilidade de cada parte, com o papel do governo diminuindo progressivamente em favor do aumento da influência do cidadão. São elas denominadas como cidadão como fonte (*citizen sourcing*, C2G), governo como uma plataforma (*government as a platform*, G2C) e governo do 'faça você mesmo' (*do it yourself government*, C2C), detalhadas a seguir.

- *Citizen Sourcing* – C2G (Cidadão para o governo) – No *citizen sourcing*, termo que pode ser livremente traduzido para cidadão como fonte, o público auxilia o governo a ser mais responsável e efetivo. A responsabilidade primária é do governo, mas cidadãos influenciam diretamente a entrega de serviços e podem ajudá-lo a executar serviços do dia-a-dia.

O aplicativo norte-americano SeeClickFix é um claro exemplo de *citizen sourcing*. O dispositivo para celular incentiva moradores a se tornarem cidadãos mais ativos em suas cidades, podendo reportar às autoridades problemas percebidos no cotidiano, como buracos nas ruas ou pichações em muros. O cidadão deve fotografar a situação irregular observada e enviá-la pelo celular usando o aplicativo ao responsável local, que também utiliza o aplicativo, tendo ainda a possibilidade de acompanhar o progresso do governo em resolver o problema reportado.

O exemplo mostra como uma solução de *citizen sourcing* pode encorajar a coprodução, diminuindo burocracias e facilitando a troca de informações. Fica claro que nesse tipo de interação o cliente apenas presta auxílio ao governo.

- *Government as a platform* – G2C (Governo para cidadão) – Nessa dimensão, o governo disponibiliza ao público serviços de TI, que podem aumentar a produtividade dos cidadãos, melhorar suas tomadas de decisões e também seu bem estar. O governo não será responsável pelo resultado da atividade, mas terá o papel de facilitar para que ela ocorra, aumentando o valor do serviço que é entregue ao público.

Um exemplo de coprodução no formato governo como uma plataforma (G2C) é o portal governamental dos Estados Unidos hospitalcompare.hhs.gov, que reúne grande quantidade de informação sobre serviços hospitalares, organizando-as em classificações que permitem que cidadãos comparem diversos hospitais. O governo fornece as informações de forma oportuna ao cidadão, facilitando sua tomada de decisão. Nessa modalidade de interação, percebemos que o papel do governo é justamente facilitar algum processo que cabe ao cidadão resolver ou decidir. Portanto, o governo está funcionando como uma “plataforma”.

- *Do it yourself government* - C2C (Cidadão para cidadão) – esse tipo de relação refere-se à capacidade dos cidadãos em se auto-organizarem e desenvolverem atividades que podem substituir a atuação do governo. Trata-se de uma união informal e proativa entre cidadãos, na qual o governo não desempenha um papel ativo, mas pode facilitá-la.

Um exemplo notório de coprodução ‘cidadão para cidadão’ é o modelo de banco de horas desenvolvido em 1980 pelo Dr. Edgar Cahn, nos Estados Unidos. Buscando valorizar pessoas que não estavam no mercado de trabalho e visando encorajar cidadãos a fortalecerem suas comunidades, Cahn desenvolveu um modelo no qual o morador troca seu tempo por benefícios. O tempo desempenha analogamente o papel da moeda na economia monetária e é trocado por cada hora de serviço prestado entre os moradores de uma comunidade.

Exemplificaremos o modelo de banco de horas proposto por Cahn em um simples esquema de três moradores que habitam uma mesma comunidade, sendo cada um detentor de uma habilidade distinta: o morador A é fluente em francês, o B possui

alto conhecimento em jardinagem e o C é um excelente chefe de cozinha, retratados no exemplo simplesmente por A, B e C.

Suponha que o B decida querer aprender francês e, por isso, pede para o A, fluente na língua, lhe lecionar três horas de aula de francês. Logo, o A irá creditar três horas em seu banco de horas como pagamento pelas aulas de francês que lecionou. Essas três horas serão retiradas do banco de horas do B, que recebeu o serviço das aulas, passando a ter menos três horas em seu banco. Por sua vez, o A, que deseja aprender mais sobre jardinagem, pode agora usar as horas que tem para comprar até três horas de aula de jardinagem do morador C. Se ele desejar ter apenas uma hora de aula, deve transferir apenas essa quantia para o morador C, restando-lhe ainda duas horas, que pode utilizar acordo com sua necessidade de aprender mais sobre determinado conhecimento ou adquirir certa habilidade.

O exemplo citado é extremamente simples. Casos reais de comunidades que adotaram o modelo de banco de horas de Cahn podem ser consultados no portal timebanks.org.

Até aqui, tem-se discutido principalmente a coprodução na entrega de serviços, porém é importante saber que ela pode ocorrer em diversos estágios do desenvolvimento de um serviço, classificados por Linders (2012) em três fases:

1. *Design*. Na fase de planejamento, em que administradores projetam o serviço a ser desenvolvido. As decisões mais importantes ocorrem nesta fase. Quando o usuário auxilia o governo no planejamento do serviço, o termo *co-design* pode ser utilizado.
2. Entrega e execução. A entrega do serviço ocorre em uma operação diária. Ela pode acontecer como uma transação ou uma colaboração e negociação em relação ao bem público produzido.
3. Monitoramento. A fase de monitoramento e avaliação do serviço refere-se a identificar e corrigir falhas operacionais e identificar oportunidades que possam trazer melhoras aos serviços. Os termos co-monitoramento e co-avaliação podem ser utilizados para descrever a interação do público com o governo nessa atividade.

2.5 A coprodução segundo as teorias da administração pública e de gerenciamento de serviços

Com o argumento de criar um ponto de partida robusto para a evolução de novas pesquisas e conhecimentos sobre coprodução, Osborne, Radnor e Strokosch (2016) apresentam uma conceituação de coprodução formulada com base nas teorias de administração pública e gerenciamento de serviços, definidas por Osborne e Strokosch (2013) como as duas linhas de trabalho em que a coprodução pode ocorrer.

Na linha da administração pública o conceito de coprodução teve início a partir da conceituação do termo por Ostrom, já exposto na introdução deste capítulo. Nesta visão, Osborne *et al.* (2016) expõem que a coprodução se refere a como a participação de indivíduos pode ‘adicionar’ ao processo de entrega e desenvolvimento de serviços por agentes públicos, objetivando melhorá-los. Ao atribuir a função do indivíduo no processo de coprodução como o responsável por trazer apenas alguma melhora para o serviço público, a teoria exclui seu papel de ser uma peça fundamental para a entrega do serviço. O indivíduo passa a ser responsável por oferecer algo extra à atividade, porém ela ocorrerá com ou sem sua contribuição.

Osborne *et al.* (2016) criticam que a corrente da coprodução sob o enfoque da administração pública não desafia a visão tradicional da própria administração pública, na qual agentes públicos são vistos exclusivamente como responsáveis por planejar e oferecer serviços aos cidadãos que, em troca, devem somente consumi-los e avaliá-los (Pestoff, 2006).

Entretanto, com base na perspectiva da teoria de serviços, o conceito de coprodução sofre uma modificação essencial, na qual a coprodução compromete a

entrega do serviço público: se não houver coprodução, não há serviço realizado (Osborne *et al.*, 2016).

A interpretação do conceito de coprodução de serviços proposta por Osborne *et al.* (2016) alega que o usuário não terá a escolha de coproduzir, de modo que ela irá ocorrer mesmo que ele não esteja ciente ou tenha resistência a ela. A discussão levantada por Osborne *et al.* (2016) expõe tópicos ligados a divergências entre os teóricos da área: o caráter voluntário *versus* o caráter involuntário da coprodução.

Osborne *et al.* (2016) destacam que um engajamento ativo de um usuário em um serviço coproduzido é considerado uma forma de coprodução, assim como no caso do usuário que resiste em coproduzir. Para ilustrar o exposto, podemos citar o caso de um cidadão que separa semanalmente o lixo reciclável em sua residência e os descarta em lixeiras adequadas para que sejam coletados e reciclados pelos agentes públicos responsáveis. O usuário nesse caso está demonstrando uma ação voluntária e favorável à coprodução. Em contraponto, podemos citar um cidadão com males psiquiátricos que recusa ser internado por uma instituição pública de saúde mental, mas é forçado a fazê-lo. O usuário nesse caso demonstra um comportamento contraprodutivo e desfavorável à coprodução. Na ótica de Osborne *et al.* (2016), os usuários descritos anteriormente são igualmente coprodutores de serviços públicos.

Porém, a obrigatoriedade de colaboração do usuário na produção do serviço não é unanimidade entre os teóricos. Brudney e England (1983) afirmam que a coprodução deve ser remetida à cooperação e, por isso, deve ser voluntária e não forçada. Alford (2009) defende que se deve prestar atenção às distinções entre situações nas quais se deve agir por motivos coercitivos ou por conformidade. Ele alega que agir com conformidade ocorre quando as pessoas atuam de acordo com requisitos de agência, o que pode ser feito de forma voluntária ou coercitiva. O autor conclui que em ambos os casos, voluntário ou coercitivo, a atividade é coproduzida.

Após a análise das contribuições teóricas para o entendimento do conceito coprodução, Osborne *et al.* (2016) propõem um modelo com a premissa de que a coprodução é intrínseca ao processo de entrega do serviço público e ligada

diretamente à co-criação de valor para indivíduos e para a sociedade. A criação de um modelo que defina de forma clara o que é coprodução é convergente com o pensamento de Stephens *et al.* (2008), que alegam que atualmente a coprodução é classificada a partir de diversas atividades que não deveriam ser definidas como tal. Ou seja, existe a necessidade de se definir teoricamente o que pode ou não ser classificado como coprodução. Assim, o modelo de Osborne *et al.* (2016) propõe quatro conceitos para categorizar a coprodução e atividades que a ela se assemelham, a saber:

- Co-produção. Chamam-se de coprodução ‘pura’ atividades nas quais a participação do indivíduo é intrínseca à natureza do serviço, sendo, por isso, sua cooperação involuntária. Na coprodução o indivíduo pode participar da atividade mesmo sem estar consciente que está coproduzindo; Porém, apesar do processo de coprodução ser inevitável e coercitivo, o usuário pode escolher engajar-se ativamente com ele, maximizando o valor co-criado pelo serviço. Exemplos de coprodução são pacientes submetidos a uma cirurgia e estudantes em um ambiente de ensino.

- *Co-design*. Denomina-se *co-design* a atividade na qual a participação do indivíduo é consciente e voluntária, servindo para aprimorar a qualidade do serviço fornecido. A definição de *co-design* corresponde à definição de coprodução de acordo com a visão da administração pública. Trata da melhoria do desempenho de um serviço público existente por meio do envolvimento ativo de indivíduos em seu *design*. *Feedbacks* advindos do público que são utilizados para melhorar a qualidade de serviços podem ser considerados *co-design*.

- Co-construção. A co-construção envolve a participação involuntária do usuário com algum serviço que irá trazer grande impacto emocional em sua vida, afetando-a como um todo. Portanto, o encontro do serviço com o usuário irá co-construir sua experiência de vida futura, interagindo com suas experiências. Um exemplo de co-construção é um indivíduo com uma doença mental que irá co-construir sua vida a partir do momento que for internado em um hospital psiquiátrico. Os serviços oferecidos pelo hospital serão essenciais para formação da experiência futura da

vida do paciente. O fator chave para identificar uma cooperação de co-construção é ligação emocional que ocorrerá entre o provedor do serviço e o usuário.

- Co-inovação. O termo co-inovação é utilizado para se referir ao envolvimento voluntário e consciente do usuário com o serviço, não somente para melhorá-lo, mas para co-inovar a partir de novas formas de entrega do serviço. A importância da co-inovação se dá devido ao fato de que mais de dois terços das inovações em modelos de serviços advêm diretamente das experiências do usuário e seu envolvimento com o processo de inovação (Alam, 2006 como citado em Osborne *et al.*, 2016). Exemplo de co-inovações são concursos que determinada organização oferece para o público, mediante o oferecimento de recompensa, para que obtenha dele ideias ou solução inovadora para algum problema.

Atualmente, a coprodução continua sendo o foco de pesquisas acadêmicas e estudos recentes têm se voltado a temas que ainda não foram aprofundados na área, como Linders (2012), que analisa o papel das mídias sociais como um novo canal que possibilita o surgimento de mais oportunidades de participação do cidadão na coprodução; Fledderus *et al.* (2014) propuseram teoricamente a existência de relação de causa e efeito entre a participação coprodutiva de cidadãos nos serviços públicos e a confiança no governo (Bovaird & Loffler, 2012; Ostrom, 1996, Pestoff, 2009); e Thijssen e Van Dooren (2016) explicam que a disposição para a coprodução também pode ser justificada dependendo das características da comunidade em que o indivíduo vive.

2.6 Definição das variáveis do estudo

O estudo foi formado por cinco variáveis, quatro independentes e uma variável dependente, correspondendo aos objetivos do trabalho. Elas foram nomeadas tendo por base os trabalhos de Loffler *et al.* (2008) e Alford & Yates (2015), que investigaram a relação entre a coprodução e as mesmas variáveis independentes definidas para este estudo.

A primeira variável independente está relacionada à sensação de segurança do cidadão (“O quão seguro você se sente em andar sozinho à noite na Região Administrativa onde mora?”), à percepção sobre meio ambiente (“De modo geral, o quão bom você considera o meio ambiente da Região Administrativa em que vive?”) e a percepção sobre o estado de saúde (“De modo geral, quão boa você consideraria que tem sido sua saúde ultimamente?”). Essa variável recebeu o nome de SENSACÃO/PERCEPÇÃO.

A segunda variável independente é formada pela satisfação dos indivíduos com os serviços governamentais locais, denominada aqui por SATISFAÇÃO. A terceira variável independente foi definida a partir da percepção de diferença que os cidadãos acreditam que suas ações podem exercer para melhorar qualidade de serviços públicos (“Quanta diferença você acha que cidadãos comuns podem desempenhar para melhorar a segurança de onde moram/ a qualidade do meio ambiente onde vivem/ a qualidade da própria saúde ou da saúde de outros?”), sendo denominada SENSO DE EFICÁCIA. A quarta variável independente reflete quanto tempo atualmente o cidadão dedica para realizar atividades de coprodução e quanto tempo está disposto a dedicar no futuro. Ela foi chamada de TEMPO DE VOLUNTARIADO.

A variável dependente foi definida a partir das atitudes de coprodução do cidadão, como, por exemplo, o hábito de realizar a reciclagem, vigiar a casa de algum vizinho quando ele está fora e cuidar de algum membro da família que está doente. Ela foi chamada de COPRODUÇÃO, podendo ser referida como coprodução de serviços de saúde, coprodução de serviços de meio ambiente e coprodução de serviços de segurança.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

Este estudo descreve o atual nível de coprodução, bem como os fatores que motivam o cidadão a coproduzir na entrega de serviços públicos de segurança, saúde e meio-ambiente no Distrito Federal. A pesquisa é classificada como descritiva, com abordagem quantitativa, utilizando uma amostra representativa de habitantes do Distrito Federal, a fim de se “garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, consequentemente, uma margem de segurança quanto às inferências” (Richardson, 2010, p. 70).

A pesquisa adotou e adaptou o questionário desenvolvido por Loffler *et al.* (2008) , já aplicado por estes pesquisadores na Dinamarca, França, Alemanha, Reino Unido e República Tcheca e pelos pesquisadores Alford e Yates (2015) na Austrália.

3.2 Caracterização do lócus do estudo

O estudo foi realizado no Distrito Federal (DF), unidade federativa brasileira que não apresenta municípios, pois é dividido em 31 Regiões Administrativas (RA). O Distrito Federal é habitado por 2.570.160 de pessoas, segundo dados do censo demográfico de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), com população estimada de 2 914.803 habitantes em 2015 (IBGE).

O DF é organizado administrativamente com base na relação de Regiões Administrativas abaixo:

RA I Plano Piloto; RA II Gama; RA III Taguatinga; RA IV Brazlândia; RA V Sobradinho; RA VI Planaltina; RA VII Paranoá; RA VIII Núcleo Bandeirante; RA IX Ceilândia; RA X Guará; RA XI Cruzeiro; RA XII Samambaia; RA XIII Santa Maria;

RA XIV São Sebastião; RA XV Recanto das Emas; RA XVI Lago Sul; RA XVII Riacho Fundo; RA XVIII Lago Norte; RA XIX Candangolândia; RA XX Águas Claras; RA XXI Riacho Fundo II; RA XXII Sudoeste/Octogonal; RA XXIII Varjão; RA XXIV Park Way; RA XXV SCIA; RA XXVI Sobradinho II; RA XXVII Jardim Botânico; RA XXVIII Itapoã; RA XXIX SIA; RA XXX Vicente Pires; RA XXXI Fercal.

A escolha, pelo respondente, da Região Administrativa do DF em que habita foi essencial para o estudo, pois as respostas a todos os itens da pesquisa deveriam ser feitas levando-se em conta a realidade, experiências e opiniões do cidadão em relação à sua RA.

3.3 População e amostra

A população do estudo é composta por habitantes do Distrito Federal residentes nas 31 regiões administrativas. Para que os dados obtidos pela pesquisa fossem relevantes, o tamanho da amostra foi constituído de um número apropriado de elementos, estimado por meio de cálculos estatísticos de acordo com a extensão da população (Gil, 2002). Por conter mais de 100 mil elementos, a população do Distrito Federal pode ser considerada infinita e, por isso, esperou-se uma amostra de cerca de 400 indivíduos para um nível de confiança de 95% (Arkin & Colton, 1976 como citado em Gil, 2002).

O questionário foi aplicado a uma amostra definida pelas faixas etárias de 18 a 25 anos, de 26 a 30 anos, de 31 a 40 anos, de 41 a 50 anos, de 51 a 60 anos e acima de 60 anos.

Apesar de a classificação do Estatuto da Juventude sancionado em 2013 considerar jovem no Brasil todo o cidadão que está em idade entre 15 e 29 anos, o presente estudo excluiu menores de 18 anos da pesquisa. Os idosos foram definidos como representantes da faixa etária acima de 60 anos com base em dados da

Organização Mundial da Saúde (OMS). Os adultos, portanto, são os indivíduos compreendidos entre estas duas classificações etárias (18 a 60 anos).

O *survey* foi respondido por 420 indivíduos e desse total, 360 respostas foram consideradas válidas para o estudo.

3.4 Procedimentos de coleta dos dados da pesquisa

O *survey* foi originalmente aplicado por Loffler *et al.* (2008) com 4.951 adultos do Reino Unido, França, Alemanha, Dinamarca e República Tcheca, por meio de telefone, com o uso de *software* de entrevista especializado (Computer-assisted telephone interviewing – CATI). O questionário foi posteriormente aplicado por Alford e Yates (2015) na Austrália com 1.000 respondentes, também por meio da utilização do *software* CATI. (Alford & Yates, 2015).

Neste estudo, a aplicação do *survey* aconteceu tanto de forma *online*, por meio da ferramenta de questionário virtual *SurveyMonkey*, quanto presencialmente, por meio da entrega de questionários impressos. Os questionários foram aplicados por meio de conveniência de acordo com a acessibilidade aos participantes.

3.5 Instrumento de coleta de dados da pesquisa

O questionário é dividido em quatro seções, três delas dedicadas a um dos temas investigados (saúde, segurança e meio ambiente) e uma às variáveis sociodemográficas. Abordou-se em cada seção o comportamento de coprodução que o cidadão pode assumir com o governo nas áreas estudadas como, por exemplo, reciclar o lixo de sua residência (meio ambiente) e vigiar a casa de um vizinho enquanto ele está fora (segurança). Ao todo, o instrumento foi composto por 33 itens. Somente questões fechadas foram utilizadas.

O estudo enfocou três áreas de serviços públicos devido a cada uma delas refletir um tipo de função de governamental. A segurança representa ações coercitivas por parte do Estado, o meio ambiente representa a função reguladora do Estado e a saúde representa a função do Estado de provedor de serviços de bem estar, conforme explicado por Loffler et al. (2008).

Todas as questões foram do tipo escala *likert*. A variável sensação/percepção foi aferida por uma escala de 1 a 4, sendo 1 = “Nem um pouco seguro/Nem um pouco bom” e 4 = “Muito seguro/ Muito bom”. A variável coprodução teve uma escala de 1 a 3, sendo 1 = “Nunca” e 3 = “Frequentemente”. A variável satisfação teve uma variação de escala de 1 a 4, com 1 = “Insatisfeito” e 4 = “Muito Satisfeito”. O senso de eficácia foi medido por uma escala de 1 a 4, com 1 = “Nenhuma diferença” e 4 = “U’ma grande diferença”. A variável tempo de voluntariado também apresentou escala de 1 a 4, indo de 1 = “Nenhum tempo” até 4 = “Algumas horas por semana ou mais”.

Os 15 comportamentos apresentados no questionário (cinco para cada área) foram definidos a partir de uma lista maior de comportamentos formulada por Loffler *et al.* (2008). Chegou-se à escolha dos 15 hábitos ou comportamentos a partir dos resultados de grupos focais, que apontaram que atividades preventivas (exercitar-se, trancar portas e janelas antes de sair de casa) e atividades nas quais o indivíduo participa na entrega do serviço (cuidar de algum membro doente da família, economizar água ou eletricidade em sua residência) são mais significativas para a administração pública do que comportamentos consultivos (consulta a um banco de dados de hospitais para escolher qual o melhor hospital para se consultar) , tendo com base para tal decisão a visão dos profissionais públicos entrevistados nos grupos focais (Parrado *et al.*, 2013). Portanto, o questionário retrata comportamentos preventivos e de ação na entrega do serviço por parte dos indivíduos.

O instrumento de pesquisa também captou a satisfação do cidadão com os serviços públicos que apresentam potencial de coprodução, dedicando uma seção de perguntas em cada uma das áreas para o tema da satisfação. Por fim, o questionário obteve do cidadão quanto tempo este atualmente dedica para a realização da tarefa de coprodução, quanto tempo estaria disposto a dedicar no

futuro e quanta diferença acredita ser capaz de desempenhar para melhorar a qualidade dos serviços de saúde, segurança e meio-ambiente.

O questionário foi traduzido do inglês para o português e alguns de seus termos foram alterados para termos equivalentes para fazerem sentido no contexto brasileiro. O principal termo alterado foi a palavra *neighborhood*, substituída para Região Administrativa, e a expressão *local council*, substituída por autoridades locais.

3.6 Procedimentos de análise dos dados

Os dados primários coletados por meio de *survey* foram analisados por meio de análise estatística com o programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

As variáveis qualitativas em estudo foram caracterizadas através de frequências absolutas e relativas (em %); as quantitativas através do mínimo, máximo, mediana, média e desvio-padrão.

Quanto aos testes estatísticos utilizados, o Teste T de Student foi utilizado para variáveis independentes. A correlação entre variáveis quantitativas e sociodemográficas foi estudada com o Coeficiente de Correlação de Spearman. Foram ainda utilizados modelos de regressão linear para estudar a influência que os diferentes domínios (variáveis independentes) em estudo exercem na coprodução (variável dependente).

Foi considerado um nível de significância de 5% ($p < 0,05$) para as conclusões dos resultados dos testes estatísticos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo apresenta e discute os resultados da pesquisa.

4.1 Descrição do perfil amostral

Nesta seção, o objetivo é descrever o perfil dos respondentes da pesquisa. Mais de metade da amostra (65,1%) tem idade até os 40 anos: 30,3% de 18 a 25 anos, 14,2% de 25 a 30 anos e 20,6% de 30 a 40 anos. Quanto ao gênero, predominaram os indivíduos do sexo feminino (60,8%) (Figura 1).

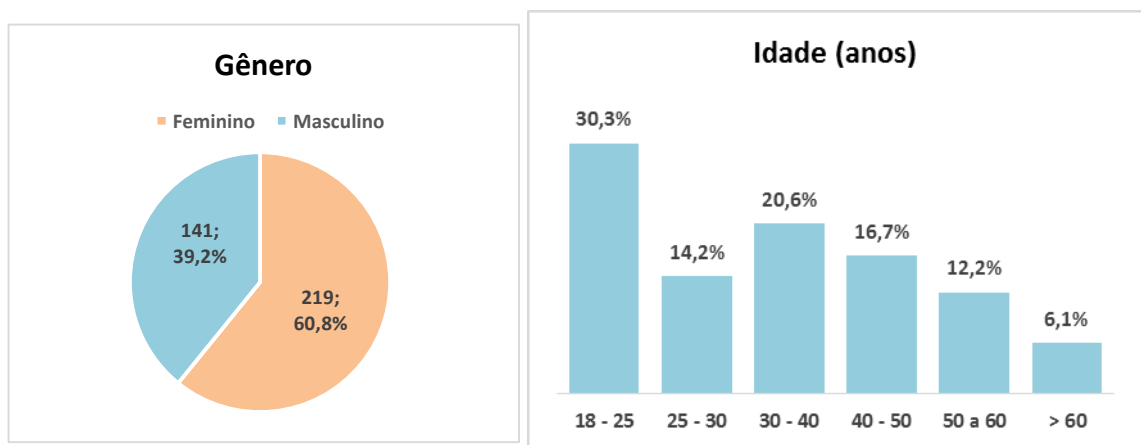


FIGURA 1 – Caraterização da amostra quanto ao gênero e idade (N = 360).

Quanto ao grau de formação, predominaram os que têm uma pós-graduação (41,9%), e os com Ensino Superior completo (29,7%) ou incompleto (18,1%). Mais de metade (55,6%) tem renda familiar mensal superior a R\$10,000.00, com prevalência de indivíduos com renda acima de R\$: 20.001,00 (24,2%) e com renda familiar mensal de R\$5,001.00 a R\$10,000.00 (22,2%) (Figura 2).

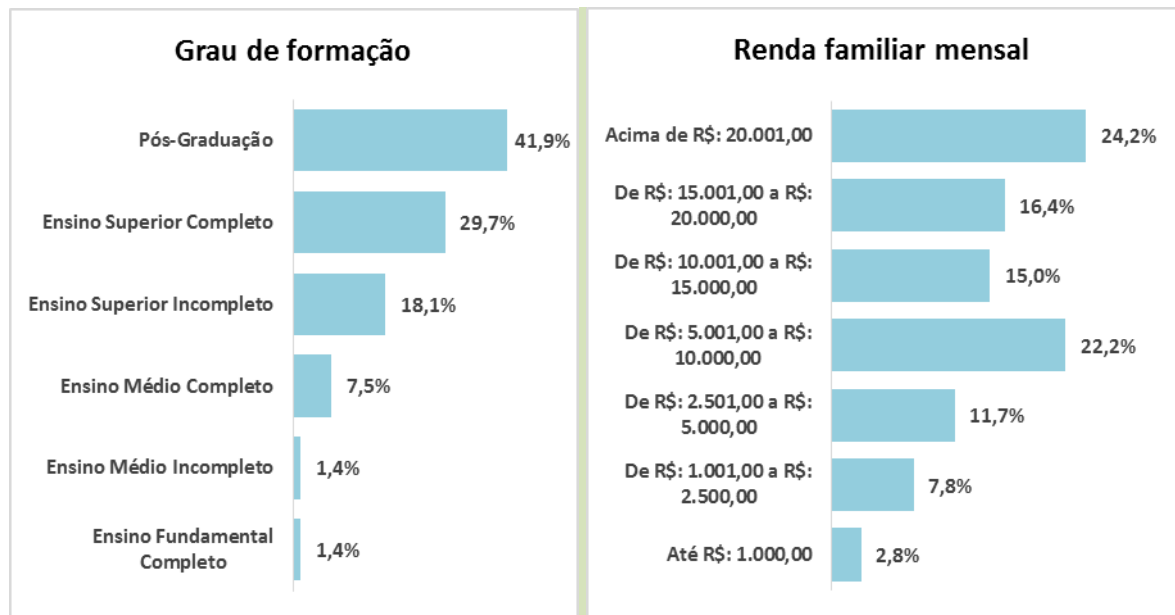


FIGURA 2 – Caraterização da amostra quanto grau de formação e renda familiar mensal (N = 360).

Na Figura 3 apresenta-se a distribuição percentual da amostra quanto à Região Administrativa. As regiões RA I Plano Piloto (28.3%), RA XX Águas Claras (11.4%), RA XXII Sudoeste/Octogonal (9.2%), RA XVI Lago Sul (8.6%) e RA X Guarά (8.1%) são as mais habitadas pelos respondentes da pesquisa.

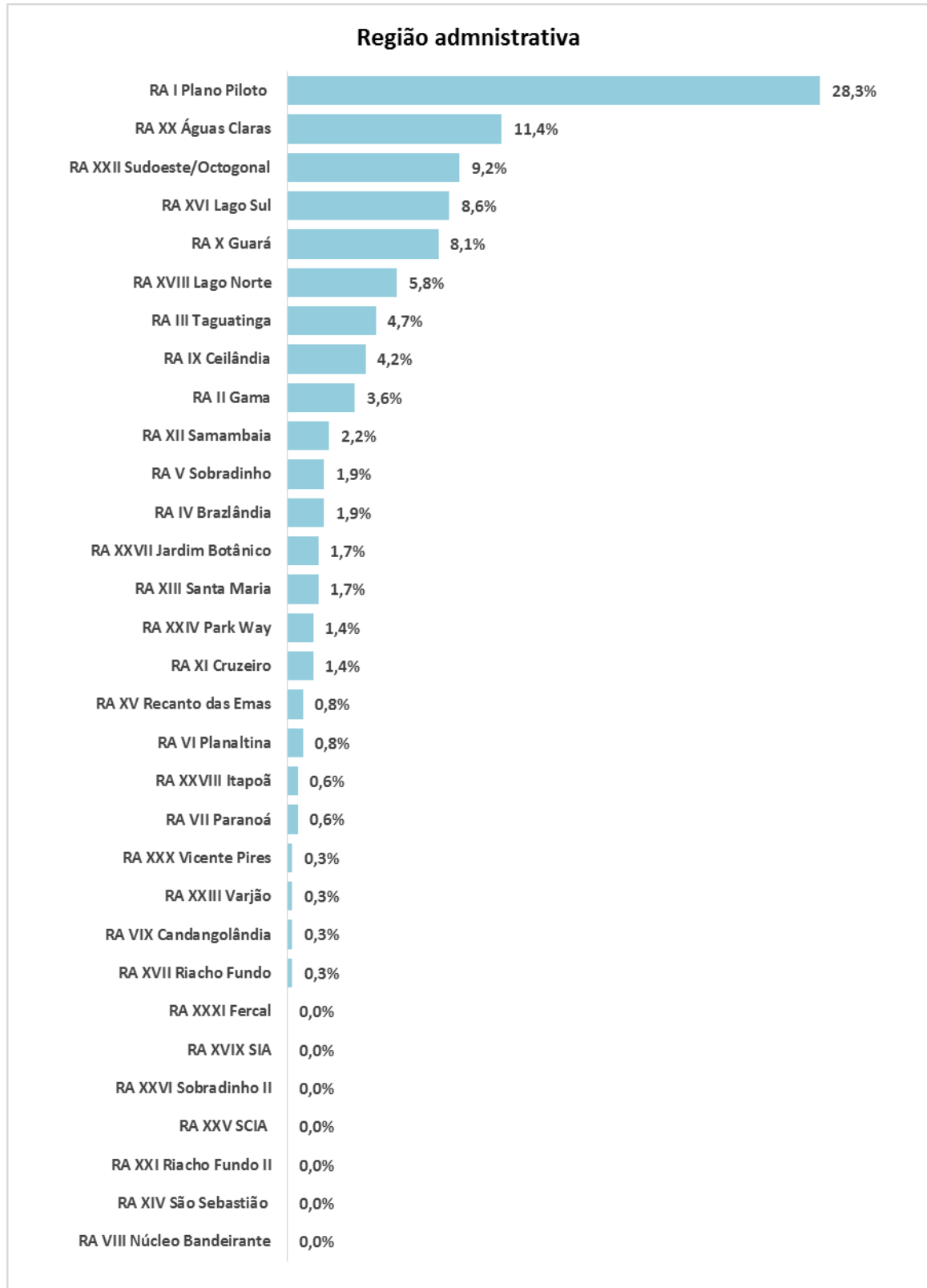


FIGURA 3 – Caraterização da amostra quanto à região administrativa (N = 360).

Portanto, os respondentes desta pesquisa compõem um público predominantemente de renda familiar elevada, com alto nível educacional, que habita regiões mais centrais do Distrito Federal e com até 40 anos de idade.

4.2 Os fatores influenciadores da Coprodução

Para estudar a influência que diferentes fatores desempenham na ocorrência da coprodução, foram realizados modelos de regressão linear relacionando as quatro variáveis independentes do estudo com a variável dependente. Assim, esperou-se identificar o quanto o nível de coprodução atual do cidadão pode ser explicado pela sua satisfação com os serviços públicos, sua sensação de segurança e percepção sobre meio ambiente e saúde, o senso de eficácia de suas ações sobre atividades de coprodução e o tempo que dedica atualmente e o tempo que está disposto a dedicar no futuro como voluntário para a realização de atividades junto ao governo.

Quanto à segurança (Tabela 1), as cinco variáveis independentes explicam 19,9% da coprodução. Quanto à variável sensação de segurança, há um efeito negativo gerado na coprodução, indicando que quanto maior é a sensação de segurança, menor é a coprodução ($\beta = -0,202$; $p < 0,001$). Pelo contrário, o tempo de voluntariado futuro ($\beta = 0,157$; $p = 0,003$) e atual ($\beta = 0,289$; $p < 0,001$) tem um efeito positivo na coprodução, indicando que quanto mais o cidadão se voluntaria ou pretende se voluntariar no futuro, maior é a coprodução. Nem a variável satisfação ($p = 0,125$) nem a variável senso de eficácia ($p = 0,125$) ocasionaram algum tipo de efeito sobre a coprodução de serviços de segurança.

TABELA 1 – Modelo de regressão - segurança (N = 360).

Variáveis independentes	Coefficiente estandardizado (β)	Coefficiente não estandardizado (B)	p
Sensação de segurança	-0.202	-0.514	< 0.001
Satisfação - segurança	0.079	0.310	0.125
Senso de eficácia	0.078	0.209	0.131
Tempo voluntariado futuro - segurança	0.157	0.372	0.003
Tempo voluntariado atual - segurança	0.289	1.094	< 0.001

Variável dependente: **coprodução de serviços de segurança**
 Modelo ajustado para o gênero, idade, grau de formação e renda familiar;
 $F(9, 350) = 9.640$; $p < 0.001$; $R^2 = 19.9\%$

Quanto ao meio ambiente (Tabela 2), as cinco variáveis independentes explicam 19,8% da coprodução. Neste caso, apenas o tempo de voluntariado atual ($\beta = 0,192$; $p < 0,001$) e futuro ($\beta = 0,224$; $p < 0,001$) têm um efeito significativo na coprodução resultando em um aumento na participação em atividades ambientais quando há o aumento do tempo de dedicação do cidadão para coproduzir.

TABELA 2 – Modelo de regressão – meio ambiente (N = 360).

Variáveis independentes	Coeficiente estandardizado (β)	Coeficiente não estandardizado (B)	p
Percepção sobre o meio ambiente	0.026	0.058	0.635
Satisfação – meio ambiente	-0.030	-0.093	0.565
Senso de eficácia	0.063	0.181	0.229
Tempo voluntariado futuro - meio ambiente	0.224	0.491	< 0.001
Tempo voluntariado atual - meio ambiente	0.192	0.450	< 0.001

Variável dependente: **coprodução de serviços de meio ambiente**
 Modelo ajustado para o gênero, idade, grau de formação e renda familiar;
 $F(9, 350) = 9.589$; $p < 0.001$; $R^2 = 19.8\%$

Na saúde (Tabela 3), as cinco variáveis independentes explicam 29,2% da coprodução. Nesta área, os tempos de voluntariado atual ($\beta = 0,241$; $p = 0,001$) e futuro ($\beta = 0,108$; $p = 0,028$) também influenciam positivamente a ocorrência da coprodução. Além disso, a percepção sobre o estado de saúde exerce uma influência positiva, indicando que quanto mais saudável o cidadão se considera, maior será sua contribuição com serviços de saúde ($\beta = 0,202$; $p = 0,001$).

TABELA 3 – Modelo de regressão – saúde (N = 360).

Variáveis independentes	Coeficiente estandardizado (β)	Coeficiente não estandardizado (B)	p
Percepção sobre o estado de saúde	0.202	0.476	0.001
Satisfação - saúde	0.036	0.092	0.457
Senso de eficácia	-0.015	-0.034	0.760
Tempo voluntariado futuro - saúde	0.108	0.225	0.028
Tempo voluntariado atual - saúde	0.241	0.398	0.001

Variável dependente: **coprodução de serviços de saúde**
 Modelo ajustado para o gênero, idade, grau de formação e renda familiar;
 $F(9, 350) = 16.036$; $p < 0.001$; $R^2 = 29.2\%$

A disposição para coproduzir serviços de saúde quando o cidadão se considera mais saudável é um achado que pode ser proveitoso para o governo, caso utilize essa informação para fomentar a coprodução. Sabendo que as pessoas que se interessam em ser mais saudáveis coproduzem mais, autoridades locais podem, por exemplo, fazer campanhas que incentivem a realização de atividades físicas e à adoção de uma alimentação mais equilibrada. O benefício para o governo de ações como essa é a tendência de que moradores mais saudáveis gerem menos gastos públicos com a saúde, possibilitando economia de recursos públicos (Loffler *et al.*, 2008).

É interessante notar que a variável satisfação e a variável senso de eficácia não explicam os comportamentos coprodutivos em nenhuma das áreas ($p > 0,05$). Quanto à satisfação, podemos afirmar, portanto, que a coprodução ocorre independente de o cidadão estar satisfeito ou não com o serviço com o qual irá se coproduzir. Essa é uma conclusão importante para o estudo, visto que a satisfação é vista por vezes como uma importante catalisadora da coprodução (Alford, 2002). Adiante, discutiremos mais sobre o tema a luz dos achados desta pesquisa e dos estudos de Alford e Yates (2015) e Loffler *et al.* (2008).

Sobre o senso de eficácia, podemos estabelecer que na amostra de cidadãos pesquisada no DF a coprodução ocorre independentemente do fato de o cidadão achar que suas ações causarão grande ou nenhum impacto na qualidade dos serviços públicos com os quais irá interagir.

4.3 Sensação de segurança, percepção sobre meio ambiente e percepção sobre o estado de saúde

A Figura 4 mostra a frequência de respostas às questões relacionadas à variável independente sensação/percepção. Quanto à sensação de segurança, 70% dos participantes afirmaram que não se sentem tão seguros ou nem um pouco seguros na Região Administrativa onde moram, em contraste com apenas 1,7% que se sente

muito seguro. Sobre a percepção quanto ao meio ambiente, a maioria considera ser “Bom” (49,7%) ou “Muito bom” (23,3%) a qualidade do meio ambiente de onde habita. Porcentagens similares ocorrem para a percepção sobre o estado de saúde, com 53,9% dos participantes tendo considerado sua saúde “Boa” e 23,1% “Muito boa”.

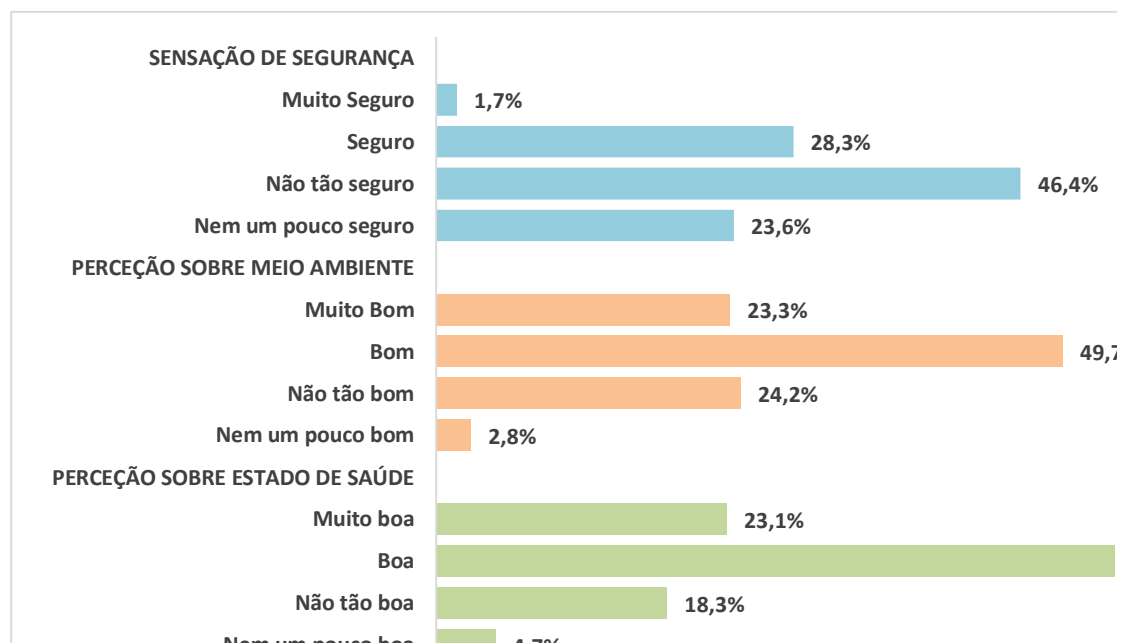


FIGURA 4 – Sensação de segurança, percepção sobre meio ambiente e percepção sobre o estado de saúde (N = 360).

As variáveis também foram analisadas por meio da criação de *scores* numéricos, a fim de obter informações sobre a resposta média de um cidadão que participou da pesquisa, o desvio-padrão e mediana. Para a variável sensação/percepção, a escala numérica de 1 a 4 foi formada pelas opções 1= “Nem um pouco seguro/ Nem um pouco bom”, 2 = “Não tão seguro/Não tão bom”, 3 = “Seguro/Bom” e 4 = “Muito seguro/ Muito bom”. A Tabela 4 mostra os *scores* para essa variável.

TABELA 4 – Caraterização dos escores da coprodução total e por áreas (N = 360).

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio-padrão
Sensação de segurança	1,0	4,0	2,0	2,1	0,8
Percepção sobre meio ambiente	1,0	4,0	3,0	2,9	0,8
Percepção sobre o estado de saúde	1,0	4,0	3,0	3,0	0,8

Pelos *scores* médios, percebemos que a sensação de segurança possui a menor média, superado pelas médias da percepção do meio ambiente e saúde, que se assemelham entre si. É possível analisar que os cidadãos da pesquisa se sentem seguros em um menor grau, mas tendem a considerar como próximo de bom o meio ambiente em que vivem (se considerarmos que a média de 2,9 obtida para o meio ambiente está muito próxima de 3,0) e como boa a saúde.

Na literatura sobre coprodução, vimos que um dos fatores que pode levar ao seu exercício é a existência de uma necessidade por parte do cidadão que não é atendida pelos servidores públicos (Thijssen & Van Dooren, 2016), fazendo com que ele se mobilize, junto a outros cidadãos ou sozinho, para suprir sua demanda. Assim, podemos esperar que um cidadão que se sinta menos ou mais seguro ou saudável tenda a apresentar níveis diferentes de coprodução.

Entretanto, Loffler *et al.* (2008) concluíram que a relação entre a sensação de segurança do cidadão e sua percepção sobre o meio ambiente e sobre sua saúde explicam pouco a coprodução. As análises mostraram que os europeus que não se sentem saudáveis ou que não se sentem seguros tendem a coproduzir mais, porém com fraca correlação estatística, sugerindo que há fatores mais importantes que justificam a participação em serviços públicos.

Conforme pode ser visto na Tabela 5, que correlaciona a variável sensação/percepção com as informações sociodemográficas, o gênero apresenta uma correlação positiva apenas com relação à variável sensação de segurança, devido aos homens se sentirem ligeiramente mais seguros que as mulheres ($p = 0.001$). A idade não apresenta correlação significativa com nenhuma das três áreas da variável sensação/percepção.

O grau de formação está positivamente correlacionado com a sensação de segurança ($p = 0,004$) e com a percepção do meio ambiente ($R = 0,199$; $p < 0,01$), porém de modo pouco intenso, indicando que com um maior nível educacional, há uma leve tendência para o cidadão de sentir mais seguro e considerar como bom o meio ambiente em que vive. A renda familiar estabelece uma correlação positiva com as três áreas, indicando que quanto maior a renda, maior é a sensação de segurança e melhores as percepções sobre o meio ambiente e estado de saúde.

TABELA 5 – Correlação entre sensação de segurança, percepção sobre o meio ambiente, percepção sobre o estado de saúde e as variáveis sociodemográficas (N = 360).

	SENSAÇÃO DE SEGURANÇA	PERCEÇÃO SOBRE O MEIO AMBIENTE	PERCEÇÃO SOBRE O ESTADO DE SAÚDE
GÊNERO			
Feminino – média (DP)	2.0 (0.8)	2.9 (0.8)	2.9 (0.8)
Masculino – média (DP)	2.3 (0.7)	3.0 (0.8)	3.0 (0.8)
Teste T de Student	$p = 0.001$	$p = 0.120$	$p = 0.745$
IDADE			
Correlação de Spearman	$R = -0.036$ ($p = 0.500$)	$R = -0.025$ ($p = 0.642$)	$R = -0.017$ ($p = 0.748$)
GRAU DE FORMAÇÃO			
Correlação de Spearman	$R = 0.150$ ($p = 0.004$)	$R = 0.199$ ($p < 0.001$)	$R = 0.044$ ($p = 0.408$)
RENDA FAMILIAR			
Correlação de Spearman	$R = 0.228$ ($p < 0.001$)	$R = 0.288$ ($p < 0.001$)	$R = 0.110$ ($p = 0.037$)

Sobre este tema, dentre os países europeus estudados por Löffler *et al.* (2008), a República Tcheca é o país no qual os cidadãos se sentem menos seguros. É interessante citar este caso específico, pois neste país os crimes não diminuíram apesar do número de policiais que lidam com serviços de segurança pública ter aumentado após um alto registro criminal. Em 2004, 70% dos crimes da República Tcheca foram classificados como residenciais, impulsionando o governo a criar o programa “*Safe Locality*”, que encorajava os cidadãos a tomar iniciativa para proteger a própria propriedade. Entretanto, após a execução do programa, os níveis de confiança dos cidadãos na polícia continuaram baixos e apenas 40% dos tchecos afirmaram que o conheciam. Na pesquisa de Löffler *et al.* (2008) o resultado

encontrado de que apenas 1,3% dos tchecos frequentemente “Pede conselho para a polícia sobre como proteger sua residência da melhor maneira” é entendido levando em consideração o caso descrito acima.

Ainda sobre a sensação segurança, de acordo com Loffler *et al.* (2008), o número de dinamarqueses que pede conselho frequentemente a polícia chama a atenção por ser tão baixo quanto o da República Tcheca. Nesse caso, os dinamarqueses não consultam a polícia justamente por já se sentirem relativamente seguros, julgando não ser necessário serem ainda mais auxiliados por ela. É interessante notar que um resultado similar para uma mesma variável pode ter interpretações distintas, sendo por isso fundamental o entendimento do contexto do local em que se estuda coprodução para o entendimento de padrões de comportamento.

Como vimos na Tabela 1, a coprodução é desestimulada na medida em que os respondentes desta pesquisa se sentem mais seguros. Uma possível interpretação para entender esse resultado é considerar que quando a segurança de uma determinada comunidade aumenta, seus habitantes sentem-se satisfatoriamente seguros e, por isso, se engajam menos em atividades de proteção à comunidade.

Uma interpretação contrária pode ser feita para o caso da saúde, pois pela Tabela 3 foi visto que quanto mais um cidadão se considera saudável, maior a coprodução com os serviços de saúde. Um possível entendimento desse resultado ocorre ao relacionar que quanto mais saudável o cidadão se considera, mais ele se sentirá motivado para se engajar com causas em torno desse tema, favorecendo a coprodução na saúde.

4.4 Satisfação

Na Tabela 6 é possível verificar a satisfação do cidadão com os serviços públicos nas três áreas estudadas. É notável que a segurança representa a área com o menor nível de satisfação entre os respondentes, com o item de maior pontuação (“

O trabalho feito pela polícia na Região Administrativa em que mora”) tendo apenas 26,9% da satisfação dos respondentes.

TABELA 6 – Frequências de respostas às questões da satisfação (N = 360).

	Insatisfeito	Um pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
SEGURANÇA				
As informações que você geralmente recebe da polícia e de outros agentes públicos sobre crimes e segurança da comunidade.	46.7%	39.7%	12.8%	0.8%
O trabalho feito pela polícia na Região Administrativa em que mora.	27.8%	45.3%	26.4%	0.6%
As oportunidades oferecidas pela polícia ou por outros agentes públicos para que pessoas como você possam melhorar a segurança pública na sua Região Administrativa.	62.8%	29.4%	6.9%	0.8%
A frequência com que você pode trabalhar juntamente com a polícia ou com outros agentes públicos para melhorar a segurança pública da Região Administrativa em que mora.	65.0%	26.4%	7.2%	1.4%
A frequência com que a polícia e outros agentes públicos usam seu conhecimento e experiência para melhor a segurança pública em sua Região Administrativa.	57.2%	32.5%	9.4%	0.8%
A frequência com que a polícia e outros agentes públicos perguntam sua opinião sobre questões relacionadas a crimes e a segurança da sua Região Administrativa.	80.3%	15.0%	3.3%	1.4%
MEIO AMBIENTE				
O trabalho feito pelos servidores e entidades públicas responsáveis por cuidar do meio ambiente da Região Administrativa onde você mora.	23.6%	42.8%	31.1%	2.5%
As informações que você geralmente recebe de autoridades locais sobre questões ambientais que afetam sua Região Administrativa.	53.6%	33.1%	12.2%	1.1%
A frequência com que agentes públicos e outras instituições públicas perguntam sua opinião sobre questões ambientais que afetam sua Região Administrativa.	77.5%	17.2%	4.7%	0.6%
SAÚDE				
A qualidade do trabalho desempenhado por profissionais da saúde, como os médicos com os quais se consulta, e os hospitais locais.	28.1%	35.8%	30.6%	5.6%
As informações que você geralmente recebe dos provedores de saúde, como os médicos com os quais se consulta e os hospitais locais.	23.3%	38.9%	31.7%	6.1%
A frequência com que os prestadores de serviços de saúde, como o seu médico e hospitais locais, perguntam a sua opinião sobre questões que afetam sua saúde.	52.5%	31.7%	13.1%	2.8%

Os itens que fazem referência à interação entre o servidor público e o cidadão, como as oportunidades oferecidas ao cidadão para participar em atividades públicas e a consulta às opiniões dos cidadãos sobre assuntos públicos, são os de menor satisfação nas três áreas. De acordo com a literatura, o incentivo à participação do

morador em atividades tradicionalmente consideradas de responsabilidade pública, como as descritas acima, é relevante (Alford & Yates, 2015), pois pode estimular motivações intrínsecas do indivíduo e aumentar sua sensação de pertencimento social, fatores que podem induzir ao comportamento coprodutivo.

Entretanto, na Austrália, apesar dos cidadãos terem médias elevadas em relação à satisfação com as informações recebidas do governo e com a frequência com que são consultados, inferindo-se que podem se sentir mais motivados a coproduzir, constatou-se uma ausência de correlação estatística entre a satisfação do indivíduo com o grau de coprodução, impossibilitando induzir que a satisfação com o serviço público justifica a coprodução.

O score para a variável satisfação considerou a codificação 1 = Insatisfeito; 2 = Um pouco satisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito satisfeito. A Tabela 7 analisa o score de satisfação por item respondido, indicando uma média de 1,6 de satisfação para os serviços de segurança, 1,7 para os serviços de meio ambiente e 2,0 para os de saúde. Todos os scores médios estão abaixo da média de resposta de 2,5 pontos que um item de satisfação poderia obter, indicando uma satisfação do cidadão abaixo da média em todas as áreas em questão.

TABELA 7 – Caracterização dos scores da satisfação total e por áreas (N = 360).

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio-padrão
Satisfação - Segurança	1.0	4.0	1.5	1.6	0.5
Satisfação - Meio ambiente	1.0	4.0	1.7	1.7	0.5
Satisfação - Saúde	1.0	4.0	2.0	2.0	0.7
Satisfação - Total	1.0	3.2	1.7	1.7	0.4

O estudo correlacional da variável satisfação com as variáveis sociodemográficas (Tabela 8) mostra que não há nenhuma correspondência entre o gênero do cidadão e a satisfação com os serviços públicos ($p > 0,05$). Há uma correlação negativa entre a idade do cidadão e a satisfação com o meio ambiente, indicando que há ligeira tendência a uma menor satisfação à medida que a idade aumenta ($R = 0,208$; $p < 0,001$). A renda familiar está positivamente correlacionada com a segurança ($R =$

0,152; $p = 0,004$) e com a saúde ($R = 0,306$; $p < 0,001$), indicando um aumento da satisfação do cidadão com essas áreas na medida em que sua renda aumenta. A renda familiar também estabelece correlação positiva com a satisfação com a segurança ($R = 0.152$; $p = 0,004$), com a saúde ($R = 0.306$; $p < 0.001$) e com a satisfação total ($R = 0.233$; $p < 0.001$) indicando que cidadãos com uma renda mais elevada estão mais satisfeitos com os serviços públicos dessas três áreas.

TABELA 8 – Correlação da satisfação com as variáveis sociodemográficas (N = 360).

	SATISFAÇÃO			
	SEGURANÇA	MEIO AMBIENTE	SAÚDE	TOTAL
GÊNERO				
Feminino – média (DP)	1.6 (0.5)	1.7 (0.5)	2.0 (0.7)	1.7 (0.4)
Masculino – média (DP)	1.6 (0.5)	1.7 (0.6)	2.0 (0.8)	1.7 (0.4)
Teste T de Student	$p = 0.875$	$p = 0.631$	$p = 0.937$	$p = 0.976$
IDADE				
Correlação de Spearman	$R = -0.065$ ($p = 0.216$)	$R = -0.142$ ($p = 0.007$)	$R = 0.056$ ($p = 0.292$)	$R = -0.043$ ($p = 0.413$)
GRAU DE FORMAÇÃO				
Correlação de Spearman	$R = 0.022$ ($p = 0.684$)	$R = 0.012$ ($p = 0.818$)	$R = 0.208$ ($p < 0.001$)	$R = 0.107$ ($p = 0.043$)
RENDA FAMILIAR				
Correlação de Spearman	$R = 0.152$ ($p = 0.004$)	$R = 0.054$ ($p = 0.310$)	$R = 0.306$ ($p < 0.001$)	$R = 0.233$ ($p < 0.001$)

A literatura sobre o incentivo que a satisfação ou insatisfação com o serviço público exerce sobre a coprodução é formada de opiniões diversas. Alguns autores alegam que a insatisfação com o serviço público é capaz de fomentar o comportamento coprodutivo, enquanto outros afirmam que a satisfação com os serviços faz com que o cidadão se sinta motivado para coproduzir mais (Ejik & Steen, 2015; Thijssen & Van Dooren, 2016).

No contexto europeu, a pesquisa de Löffler *et al.* (2008) conferiu que os cidadãos mais satisfeitos com os serviços governamentais foram os dinamarqueses, enquanto os alemães ocuparam uma posição com um dos menores índices, na frente somente dos cidadãos tchecos, os menos satisfeitos. Ao cruzar as informações dos países que apresentam os cidadãos mais satisfeitos com os níveis atuais de coprodução foi

visto que na Dinamarca não há um alto nível de engajamento com a coprodução, enquanto na Alemanha o nível de coprodução é mais elevado.

Portanto, Löffler *et al.* (2008) ressaltaram que não é possível afirmar que pessoas que se envolvem na entrega de serviços públicos são mais ou menos satisfeitas com a performance do governo, o mesmo que concluíram Alford e Yates (2015), como vimos anteriormente.

Assim, nas realidades europeia e australiana, não há nenhum indício correlacional linear entre a satisfação do indivíduo e a coprodução de serviços públicos, do mesmo modo que essa relação não pode ser estabelecida para os cidadãos que participaram deste estudo, como pode ser visto nas análises de regressão estatística das Tabelas 1, 2 e 3.

4.5 Senso de eficácia

Sobre a percepção do cidadão quanto à melhoria que acredita que suas ações podem desempenhar para a segurança, a qualidade do meio ambiente e a qualidade de sua saúde ou de outros, a grande maioria dos respondentes acredita que uma diferença positiva pode ser gerada nas três áreas. Apenas 2,2% dos cidadãos acham que suas ações não gerariam nenhuma diferença nas áreas da saúde e segurança e 0,6% no meio ambiente. De fato, o meio ambiente destaca-se por ser onde se acredita que uma maior diferença pode ser feita, com 78,3% dos respondentes alegando que suas contribuições gerariam uma grande diferença, contra 59,2% na área da saúde e 41,9% na área da segurança. A Tabela 9 mostra a frequência de respostas da variável senso de eficácia.

TABELA 9 – Frequências de respostas às questões do senso de eficácia (N = 360).

	Nenhuma diferença	Pouca diferença	Alguma diferença	Uma grande diferença
SEGURANÇA				

Quanta diferença você acredita que cidadãos normais podem fazer para aumentar a segurança de onde moram?	2.2%	9.2%	46.7%	41.9%
--	------	------	-------	-------

MEIO AMBIENTE

Quanta diferença você acredita que cidadãos normais podem fazer para aumentar a qualidade do meio ambiente onde vivem?	0.6%	5.6%	15.6%	78.3%
--	------	------	-------	-------

SAÚDE

Quanta diferença você acha que cidadãos comuns podem desempenhar para melhorar a qualidade da própria saúde ou da saúde de outros?	2.2%	10.8%	27.8%	59.2%
--	------	-------	-------	-------

Considerando a codificação 1 = “Nenhuma diferença”; 2 = “Pouca diferença”; 3 = “Alguma diferença”; 4 = “Uma grande diferença” para a formulação do *score* numérico, é possível analisar na Tabela 10 que a média do *score* meio ambiente quase atinge a pontuação máxima de 4 pontos, com um valor de 3,7, seguido pela média de 3,4 pontos relativa à saúde e, depois pela média de 3,3 pontos relativa à segurança. Os altos *scores* médios demonstram mais uma vez a significativa diferença que os cidadãos acreditam que podem fazer para melhorar a qualidade dos serviços públicos.

TABELA 10 – Caracterização dos *scores* do senso de eficácia total e por áreas (N = 360).

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio-padrão
Atitudes - Segurança	1.0	4.0	3.0	3.3	0.7
Atitudes - Meio ambiente	1.0	4.0	4.0	3.7	0.6
Atitudes - Saúde	1.0	4.0	4.0	3.4	0.8
Atitudes - Total	1.0	4.0	3.7	3.5	0.5

Ao relacionar os *scores* da variável senso de eficácia com as variáveis sociodemográficas (Tabela 11) percebemos que há diferenças significativas entre homens e mulheres apenas no caso do meio ambiente, pelo fato das mulheres acreditarem mais do que os homens que suas ações podem fazer diferença para melhorar a qualidade do meio ambiente ($p = 0,027$). Não há nenhuma correlação de faixa etária nem de renda familiar relacionada com o senso de eficácia ($p > 0,05$). Quanto ao grau de formação, há uma correlação positiva com a saúde ($R = 0,107$; $p = 0,042$), mostrando que quanto maior for o nível de formação acadêmica do cidadão, mais ele crê que pode exercer mudanças na qualidade de sua saúde e na de outros.

TABELA 11 – Correlação entre senso de eficácia e variáveis sociodemográficas (N = 360).

	Senso de eficácia			
	SEGURANÇA	MEIO AMBIENTE	SAÚDE	TOTAL
GÊNERO				
Feminino – média (DP)	3.3 (0.7)	3.8 (0.6)	3.5 (0.7)	3.5 (0.5)
Masculino – média (DP)	3.3 (0.7)	3.6 (0.6)	3.4 (0.8)	3.5 (0.5)
Teste T de Student	$p = 0.292$	$p = 0.027$	$p = 0.688$	$p = 0.583$
IDADE				
Correlação de Spearman	R = 0.070 ($p = 0.185$)	R = -0.074 ($p = 0.159$)	R = 0.031 ($p = 0.557$)	R = 0.039 ($p = 0.455$)
GRAU DE FORMAÇÃO				
Correlação de Spearman	R = 0.086 ($p = 0.103$)	R = 0.087 ($p = 0.101$)	R = 0.107 ($p = 0.042$)	R = 0.123 ($p = 0.020$)
RENDA FAMILIAR				
Correlação de Spearman	R = 0.026 ($p = 0.621$)	R = -0.021 ($p = 0.686$)	R = 0.075 ($p = 0.155$)	R = 0.039 ($p = 0.461$)

Pela literatura, podemos esperar que o senso de eficácia do cidadão seja uma fator prevalente em sua motivação para coproduzir (Alford e Yates, 2015). Curiosamente, Loffler *et al.* (2008) conferiram que cidadãos europeus que atualmente coproduzem com o governo geralmente não têm certeza de que suas ações irão gerar resultados, mas estão dispostos a continuar sendo coprodutores e a fazer mais.

Sobre os resultados de cada país investigado, Loffler *et al.* (2008) constataram que na Dinamarca há mais cidadãos que acreditam que suas ações podem representar diferenças positivas na qualidade dos serviços públicos, enquanto na Alemanha esse indicador é o menos pronunciado. O resultado da Alemanha é interessante, pois o país conta com cidadãos relativamente ativos na coprodução, mesmo que eles não estejam convencidos que podem fazer diferença. Pelo caso alemão, pode ser analisado que mesmo quando não se acredita que as ações podem ser eficazes e gerar diferenças, o cidadão ainda contribui com os serviços públicos. Por isso, com base no estudo europeu de Loffler *et al.* (2008), não é possível concluir que o senso de eficácia do cidadão é um fator preponderante para a coprodução.

Quanto ao tema da eficácia dos cidadãos, Alford e Yates (2015) conferiram que 89% dos australianos acreditam que podem gerar pelo menos algum tipo de diferença nos serviços públicos de segurança, 92% pensam o mesmo para o meio ambiente e 93% para sua saúde ou a saúde de outros. Entretanto, a alta sensação de eficácia

dos australianos não repercutiu tão fortemente nos níveis de coprodução, indicando que acreditar ou não que suas ações geram mudanças não necessariamente leva à coprodução.

Neste presente estudo, vimos que o senso de eficácia do cidadão não justifica a coprodução (Tabelas 1, 2 e 3) o que corrobora os resultados encontrados por Löffler *et al.* (2008) e Alford e Yates (2015).

4.6 Tempo de voluntariado

Quanto ao tempo de voluntariado, observa-se que a maioria dos respondentes não dedica nenhum tempo atualmente a atividades nas áreas da segurança e meio ambiente. Na área da saúde há um resultado mais otimista, com menos da metade (40,6%) não dedicando nenhum tempo como voluntário. Apenas 3.4% dedicam pelo menos algumas horas de seu tempo por mês na área da segurança e 8.9% na área do meio ambiente. Uma maior percentagem (33.6%) dedica pelo menos algumas horas por mês na área da saúde. É importante destacar que em todas as áreas os cidadãos estão mais dispostos a dedicar-se como voluntários no futuro do que dedicam atualmente. Na Tabela 12 é possível ver o resultado percentual do tempo de dedicação voluntária do cidadão atualmente e a intenção futura.

TABELA 12 – Frequências de respostas às questões do tempo de voluntariado (N = 360).

	Nenhum tempo	Pouco tempo	Algumas horas por mês	Algumas horas por semana ou mais
SEGURANÇA				
14. Quanto tempo você estaria disposto a utilizar no futuro como voluntário para tornar o local em que mora mais seguro, trabalhando em conjunto com a polícia local e com outros cidadãos?	11,4%	40,0%	39,2%	9,4%
15. Quanto tempo você atualmente dedica como voluntário, juntamente com seus vizinhos e com a polícia local, para ajudar a tornar o local em que mora mais seguro?	81,7%	15,0%	2,8%	0,6%

MEIO AMBIENTE

26. Quanto tempo você estaria disposto a dedicar no futuro como voluntário para melhorar o meio ambiente onde você mora, trabalhando em conjunto com agentes públicos locais e com outros cidadãos?	7,8%	32,5%	49,7%	10,0%
27. Quanto tempo você atualmente dedica como voluntário, seja atuando juntamente com seus vizinhos ou com autoridades locais, para melhorar o meio ambiente onde você mora?	64,2%	26,9%	6,7%	2,2%

SAÚDE

38. Quanto tempo você estaria disposto no futuro a dedicar trabalhando como voluntário em parceria com outras pessoas ou agentes de saúde locais para ajudar a melhorar a própria saúde ou a saúde de outros?	13,3%	34,7%	39,2%	12,8%
39. Quanto tempo você atualmente dedica cuidando da própria saúde ou da saúde de outros, atuando em parceria com outras pessoas ou agentes públicos de saúde?	40,6%	25,8%	17,2%	16,4%

No cenário europeu, a pesquisa de Loffler *et al.* (2008) mostrou que 19% dos cidadãos estão dispostos a utilizar poucas horas por semana para melhorar sua saúde ou a saúde de outras pessoas. Neste trabalho, 12,8% dos respondentes do DF demonstraram a mesma disposição; Sobre a melhoria da segurança da comunidade, 17% dos europeus investiriam poucas horas por semana para tentar melhorá-la, enquanto 9,4% dos participantes dessa pesquisa fariam o mesmo em suas RAs. Por fim, a disposição em participar ativamente em causas ambientais foi de 13% na Europa e de 10% dentre os participantes deste estudo.

Loffler *et al.* (2008) também indicam que a disposição em voluntariar-se é mais forte principalmente na Dinamarca, devido ao menor grau de coprodução atual da população, e mais fraca na França e Reino Unido.

Na Austrália, Alford & Yates (2015) conferiram que os cidadãos estão dispostos a dedicar mais tempo no futuro nas áreas da segurança e meio ambiente, mas não em relação a saúde. O motivo para isso ocorre pelos australianos acreditarem que já dedicam tempo suficiente cuidando de sua saúde ou da saúde de outros, não manifestando, portanto, um maior desejo de dedicação a ela. Portanto, sob os incentivos certos, o governo australiano pode esperar que as pessoas queiram investir mais tempo a causas ambientais e a ajudar na segurança da comunidade.

Assim, comparando os resultados de Alford & Yates (2015) com o dos respondentes desta pesquisa, os habitantes da Austrália manifestam menos disposição para atividades de coprodução no futuro, já que os participantes deste estudo intencionam aumentar seu grau de participação nas três áreas.

A escala 1 = “Nenhum tempo”; 2 = “Pouco tempo”; 3 = “Algumas horas por mês”; 4 = “Algumas horas por semana ou mais” foi utilizada para a criação do *score* da variável tempo de voluntariado. Pela análise dos *scores* médios (Tabela 10) é verificado que a média de voluntariado na área da segurança no tempo presente é menor que a das outras duas áreas. No futuro, é interessante notar que os respondentes tem a intenção de dedicar quase a mesma média de tempo para todas as áreas (segurança = 2.5, meio ambiente = 2.6, saúde = 2.5), que representa uma dedicação entre “Pouco tempo” e “Algumas horas por mês”.

TABELA 13 – Caracterização dos *scores* do tempo de voluntariado total e por áreas (N = 360).

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio-padrão
Tempo voluntariado - Segurança					
No futuro	1.0	4.0	2.0	2.5	0.8
Atualmente	1.0	4.0	1.0	1.2	0.5
Tempo voluntariado - Meio ambiente					
No futuro	1.0	4.0	3.0	2.6	0.8
Atualmente	1.0	4.0	1.0	1.5	0.7
Tempo voluntariado - Saúde					
No futuro	1.0	4.0	3.0	2.5	0.9
Atualmente	1.0	4.0	2.0	2.1	1.1
Tempo voluntariado - Total					
No futuro	1.0	4.0	2.7	2.5	0.7
Atualmente	1.0	3.3	1.7	1.6	0.6

Podemos observar que o tempo dedicado como voluntário no futuro não depende da área de atuação, possibilitando uma importante análise de que o cidadão não demonstra preferência pela realização de um tipo de atividade em particular. O meio ambiente recebe uma sutil intenção futura mais elevada pelos participantes por ter a média 0,1 ponto acima das outras áreas. Diferentemente, no contexto europeu Löffler *et al.* (2008) averiguaram que há diferença entre as áreas que o cidadão

escolhe para se dedicar, sendo a da saúde a com maior propensão. E, como vimos, os australianos intencionam uma maior dedicação nas áreas da segurança e meio ambiente (Alford & Yates, 2015).

Para os achados deste estudo, analisamos que é importante saber que as pessoas estão dispostas a dedicar no futuro mais tempo do que dedicam atualmente em atividades de coprodução, sendo isso um valioso sinal para o governo, mas que não deixa de estar repleto de desafios. Ele deve saber como identificar quem são essas pessoas, como recrutá-las, que tipo de trabalho voluntário estão dispostas a fazer e como mantê-las motivadas para que continuem contribuindo.

Sobre este assunto, Loffler *et al.* (2008) apontaram que a intenção de ser um voluntário no futuro é maior entre pessoas mais jovens na Europa. De fato, os mais velhos foram apontados como os que mais coproduzem atualmente, fazendo com que a disposição desse grupo em contribuir a mais no futuro não seja tão elevada. Os jovens, pelo contrário, não são coprodutores tão ativos, justificando a maior disposição que apresentam em participar nos serviços públicos. Na Europa, a vontade em dedicar mais tempo no futuro sendo um voluntário é proeminente principalmente na área da saúde e, portanto, ao relacionar este achado à informação etária, Loffler *et al.* (2008) concluem que o governo deve focar em jovens para fomentar a coprodução na saúde. A maneira mais fácil de isso ser feito seria promovendo ações que ajudassem os jovens a melhorarem sua própria saúde

Em nosso estudo, a correlação entre tempo de voluntariado e as variáveis sociodemográficas mostra que há correlações significativas considerando o tempo voluntariado **futuro** (Tabela 14). As mulheres estão mais dispostas a dedicar-se no futuro em todas as áreas ($p < 0.05$), com a área da saúde no limite da significância estatística ($p = 0.058$). Outra correlação ocorre entre a renda familiar e o tempo voluntariado total, nesse caso negativa, indicando que quanto maior a renda familiar, menor é a intensão de ser um voluntário no futuro ($R = -0,125$; $p = 0,018$).

TABELA 14 – Correlação do tempo de voluntariado **futuro** com as variáveis sociodemográficas (N = 360).

	TEMPO VOLUNTARIADO ATUAL			
	SEGURANÇA	MEIO AMBIENTE	SAÚDE	TOTAL
GÊNERO				
Feminino – média (DP)	2.6 (0.8)	2.7 (0.7)	2.6 (0.9)	2.6 (0.7)
Masculino – média (DP)	2.3 (0.9)	2.5 (0.8)	2.4 (0.9)	2.4 (0.7)
Teste T de Student	p = 0.004	p = 0.001	p = 0.058	p = 0.001
IDADE				
Correlação de Spearman	R = 0.004 (p = 0.947)	R = 0.070 (p = 0.184)	R = -0.068 (p = 0.201)	R = 0.014 (p = 0.785)
GRAU DE FORMAÇÃO				
Correlação de Spearman	R = -0.029 (p = 0.587)	R = -0.024 (p = 0.649)	R = -0.036 (p = 0.502)	R = -0.072 (p = 0.172)
RENDA FAMILIAR				
Correlação de Spearman	R = -0.057 (p = 0.284)	R = -0.043 (p = 0.413)	R = -0.044 (p = 0.405)	R = -0.125 (p = 0.018)

Quanto à variável tempo de voluntariado **atual**, pela Tabela 15 é possível perceber que nenhuma variável sociodemográfica está significativamente relacionada a ela. (p > 0.05). Assim, não é possível traçar um perfil das pessoas que mais se dedicam como voluntárias atualmente.

TABELA 15 – Correlação do tempo de voluntariado **atual** com as variáveis sociodemográficas (N = 360).

	TEMPO VOLUNTARIADO FUTURO			
	SEGURANÇA	MEIO AMBIENTE	SAÚDE	TOTAL
GÊNERO				
Feminino – média (DP)	1.2 (0.5)	1.5 (0.7)	2.2 (1.1)	1.6 (0.6)
Masculino – média (DP)	1.2 (0.5)	1.4 (0.7)	2.0 (1.1)	1.5 (0.5)
Teste T de Student	p = 0.262	p = 0.632	p = 0.231	p = 0.174
IDADE				
Correlação de Spearman	R = 0.043 (p = 0.419)	R = 0.023 (p = 0.663)	R = -0.004 (p = 0.937)	R = 0.029 (p = 0.579)
GRAU DE FORMAÇÃO				
Correlação de Spearman	R = 0.015 (p = 0.771)	R = 0.002 (p = 0.972)	R = -0.009 (p = 0.867)	R = -0.043 (p = 0.421)
RENDA FAMILIAR				
Correlação de Spearman	R = -0.045 (p = 0.391)	R = -0.013 (p = 0.805)	R = -0.056 (p = 0.287)	R = -0.072 (p = 0.176)

Portanto, neste estudo, podemos afirmar que em decorrência da intenção de tempo de voluntariado futuro ser maior do que o tempo atual há um indício de que o cidadão está disposto a assumir um perfil mais ativo perante os serviços públicos com os quais participa.

As análises mostraram que as mulheres estão mais dispostas a se engajarem futuramente com os serviços públicos, o que pode ser usado para entender o perfil do voluntário futuro. Porém, as análises estatísticas não permitiram fazer uma inferência como a feita por Loffler *et al.* (2008), de que há um grupo etário mais propenso a ser voluntário no futuro, o que poderia ser uma informação útil para o governo a fim de conhecer melhor o perfil etário para ser recrutado para a coprodução.

Pelas análises de regressão vistas nas Tabelas 1, 2 e 3 vimos que a variável tempo de voluntariado justifica a coprodução de serviços públicos nas três áreas, tanto no presente quanto no futuro. Esse resultado nos mostra que trabalhar como um voluntário é um caminho direto para a coprodução e é recomendado, portanto, seu estímulo quando se deseja promover a coprodução.

4.7 Coprodução

Na Tabela 16 são apresentados os resultados das frequências de respostas dos hábitos relacionados à cooprodução nas áreas de segurança, meio ambiente e saúde. É pelo estudo dessa variável que podemos avaliar de fato o nível da coprodução demonstrado pelos cidadãos do DF que participaram deste estudo.

Na área da segurança, destaca-se que 85.6% nunca “Pede conselho para a polícia sobre como proteger sua residência da melhor maneira” e 85.6% nunca “Participa em algum grupo ou organização que trabalha para melhorar a segurança em sua Região Administrativa”. Em contrapartida, em relação à atividade “Atenta-se para trancar todas as portas e fechar todas as janelas de sua residência quando sai”, 84.2% alegaram que a fazem frequentemente.

Na área do meio ambiente destaca-se que a grande maioria (80.8%) nunca “Participa em algum grupo ou organização que trabalha para melhorar a qualidade do meio ambiente”. Porém, a maioria afirmou que “Tenta economizar água e eletricidade em sua residência”. (75,6%).

Por fim, na saúde, a maioria (75.6%) também nunca “Participa em algum grupo ou organização que lida com questões de saúde”. Entretanto, esta é a área na qual os cidadãos realizam atividades com maior assiduidade, tendo mais de 50% dos respondentes afirmado que frequentemente “Adota uma dieta mais saudável – por exemplo, reduzindo o consumo de bebida alcoólica, açúcar ou cigarro” (64.2%), “Tenta se exercitar” (56.4%) e “Vai ao médico para fazer um check up e faz exames de sangue” (50.8%).

TABELA 16 – Frequências de respostas às questões da coprodução (N = 360).

	Nunca	Às vezes	Frequentemente
SEGURANÇA			
Pede conselho para a polícia sobre como proteger sua residência da melhor maneira.	85.6%	11.9%	2.5%
Atenta-se para trancar todas as portas e fechar todas as janelas de sua residência quando sai.	2.5%	13.3%	84.2%
Pede para algum vizinho vigiar sua residência quando você está fora.	56.4%	28.9%	14.7%
Vigia a propriedade de algum vizinho quando ele está fora.	53.3%	32.2%	14.4%
Participa em algum grupo ou organização que trabalha para melhorar a segurança em sua Região Administrativa.	85.6%	10.6%	3.9%
MEIO AMBIENTE			
Alerta outras pessoas para não jogarem lixo nas ruas e/ou não deixarem seus cachorros sujam a rua.	27.8%	50.0%	22.2%
Tenta reciclar o lixo de sua residência.	16.4%	34.2%	49.4%
Tenta economizar água e eletricidade em sua residência.	0.8%	23.6%	75.6%
Anda, pedala ou utiliza transporte público.	26.1%	50.3%	23.6%
Participa em algum grupo ou organização que trabalha para melhorar a qualidade do meio ambiente.	80.8%	14.4%	4.7%
SAÚDE			
Adota uma dieta mais saudável – por exemplo, reduzindo o consumo de bebida alcoólica, açúcar ou cigarro.	3.9%	31.9%	64.2%
Tenta se exercitar.	5.8%	37.8%	56.4%
Vai ao médico para fazer um check up e faz exames de sangue.	7.5%	41.7%	50.8%
Cuida de um membro da família ou de um amigo que está doente.	23.3%	53.9%	22.8%
Participa em algum grupo ou organização que lida com questões de saúde.	75.6%	14.7%	9.7%

No estudo de Loffler *et al.* (2008), o resultado da pesquisa quantitativa mostrou que os cinco países europeus apresentam índices de coprodução total similares entre si,

com cidadãos engajando-se mais frequentemente em atividades ambientais, de saúde e de segurança, nessa ordem.

O Reino Unido foi o país com o maior índice de engajamento total com a coprodução e, em último lugar, surpreendentemente, a Dinamarca tem os cidadãos menos engajados.

A posição desse país no final do ranking pode ser entendida devido aos dinamarqueses não se envolverem com essas questões públicas por esperarem que o Estado cumpra com todas as demandas comunitárias, já que possuem um alto nível de confiança nos servidores e esperam que o *welfare state* lide e resolva questões sociais (Loffler *et al.*, 2008).

O score para a análise da variável coprodução foi calculado de maneira um pouco diferente dos scores anteriores. A codificação utilizada foi de 1 = “Nunca”, 2 = “Às vezes” e 3 = “Frequentemente”. Cada uma das áreas dos serviços públicos estudados foi representada por cinco comportamentos de coprodução que o cidadão pode realizar em seu cotidiano. O score para cada área foi formulado considerando que no mínimo 5 pontos poderiam ser assinalados pelo respondente (caso respondesse “Nunca” para todos os itens) e no máximo 15 (caso ele respondesse “Frequentemente” para todos os itens). Calculou-se também um score de coprodução total, formado pela soma de respostas de cada área, que pode variar de 15 pontos no mínimo (um cidadão que não coproduz de nenhuma forma com o governo) até 45 pontos no máximo (um cidadão muito engajado com a coprodução). De fato, o menor score observado foi de 20 pontos e o maior de 41 pontos, deixando clara a existência de perfis opostos no que diz respeito à realização da coprodução.

Pode-se analisar na Tabela 17 que o nível de coprodução do cidadão é mais elevado na área da saúde, seguido pelas áreas do meio ambiente e da segurança. No caso da Europa, o estudo de Loffler *et al.* (2008) indica que a coprodução é mais frequente nos serviços de meio ambiente, seguidos pela saúde e segurança. A realidade australiana estabelece a mesma ordem de coprodução que a europeia, com uma baixa diferença entre as áreas (Alford & Yates, 2015). Percebemos que a coprodução atual do cidadão do DF está acima da média (7,5 pontos) em todas as

áreas, mas não chega a ser elevada. No caso da segurança, o *score* de 8,4 ultrapassa a média por pouco.

TABELA 17 – Caracterização dos *scores* da coprodução total e por áreas (N = 360).

	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Desvio-padrão
Co-produção - Segurança	5	15	8	8.4	1.9
Co-produção - Meio ambiente	6	15	10	10.2	1.7
Co-produção - Saúde	6	15	11	10.9	1.8
Co-produção - Total	20	41	29	29.5	3.5

Pela frequência de comportamento nas atividades de coprodução, a primeira conclusão que podemos ter é que os cidadãos contribuem mais regularmente em atividades que não requerem muito esforço nem contato com terceiros, seja com os vizinhos, agentes locais ou estranhos, do mesmo modo que acontece na Europa (Loffler *et al.*, 2008) e na Austrália (Alford & Yates, 2015). Essa conclusão é percebida ao analisar que as atividades que dependem da interação com pelo menos outra pessoa estão no final do *ranking*, sendo as menos praticadas. Percebemos também que quando alguma mudança no estilo de vida do cidadão é necessária (“Anda, pedala ou utiliza transporte público”; Cuida de um membro da família ou de um amigo que está doente.”), a queda no nível de coprodução é abrupta.

Loffler *et al.* (2008) concluíram que, considerando atividades simples e individuais, 80% dos cidadãos europeus as fazem com frequência. De modo decrescente, 50% dos europeus são adeptos a atividades que demandam alguma mudança de estilo de vida e menos ainda alegaram realizar as que requerem algum contato com terceiros (porcentagem não divulgada pelos autores).

A segunda conclusão que pode ser feita é em relação ao tipo de valor originado pela realização das atividades. Nos comportamentos adotados mais frequentemente, o principal valor produzido é o privado, que irá beneficiar somente o indivíduo que o faz, o que também foi destacado por Alford e Yates (2015) na análise de comportamento de coprodução dos australianos. Por exemplo, ao adotar uma dieta

mais saudável e economizar energia, os valores gerados são pessoais, não acarretando em um benefício primordial para a comunidade (por mais que economizar energia beneficie a sociedade, a motivação por trás dessa atividade é majoritariamente em decorrência de um interesse pessoal). Em contraste, as atividades menos realizadas envolvem um alto valor público gerado e pouco beneficiamento privado.

Assim, pelos cidadãos apresentarem uma maior propensão à realização de atividades individuais, recomenda-se que para fomentar a coprodução seja estimulada a prática de tarefas simples e que não necessitem de grandes mudanças no estilo de vida do cidadão, pois, desse modo, pode haver um maior interesse em coproduzir.

A correlação entre variáveis sociodemográficas e a variável dependente coprodução (Tabela 18) mostra que a coprodução total e das três áreas está positivamente correlacionada com a idade, indicando que quanto mais velhos são os participantes, mais elevados são os níveis de coprodução ($p < 0,05$). Quanto ao gênero, apenas existem diferenças significativas na coprodução de serviços de saúde ($p < 0,001$) e na coprodução total ($p = 0,009$), com as mulheres apresentando maiores níveis de coprodução em ambos os casos. A coprodução saúde e total estão também positivamente correlacionados com o grau de formação ($p < 0,05$), e a renda familiar está positivamente correlacionada com a coprodução de serviços de saúde ($R = 0,228$; $p < 0,001$) e negativamente relacionada com a coprodução de serviços de meio ambiente ($R = -0,201$; $p < 0,001$).

TABELA 18 – Correlação da coprodução com as variáveis sociodemográficas (N = 360).

	CO-PRODUÇÃO			
	SEGURANÇA	MEIO AMBIENTE	SAÚDE	TOTAL
GÊNERO				
Feminino – média (DP)	8.4 (1.9)	10.3 (1.7)	11.2 (1.7)	29.9 (3.5)
Masculino – média (DP)	8.4 (2.0)	10.1 (1.7)	10.4 (1.8)	28.9 (3.5)
Teste T de Student	$p = 0.942$	$p = 0.329$	$p < 0.001$	$p = 0.009$
IDADE				
Correlação de Spearman	$R = 0.129$ ($p = 0.015$)	$R = 0.157$ ($p = 0.003$)	$R = 0.225$ ($p < 0.001$)	$R = 0.281$ ($p < 0.001$)
GRAU DE FORMAÇÃO				

Correlação de Spearman	R = -0.049 (<i>p</i> = 0.355)	R = 0.020 (<i>p</i> = 0.700)	R = 0.252 (<i>p</i> < 0.001)	R = 0.128 (<i>p</i> = 0.015)
RENDIMENTO FAMILIAR				
Correlação de Spearman	R = -0.068 (<i>p</i> = 0.197)	R = -0.201 (<i>p</i> < 0.001)	R = 0.228 (<i>p</i> < 0.001)	R = -0.003 (<i>p</i> = 0.950)

As correlações descritas acima são valiosas para traçar o perfil do coprodutor de serviços residente no DF. A análise estatística estabeleceu que pessoas mais velhas estão mais dispostas a coproduzir ($p < 0,05$), o que corrobora com as conclusões do estudo de Löffler *et al.* (2008), que constataram o mesmo na Europa. Estes autores concluíram também que o público que mais coproduz são mulheres que não fazem mais parte do mercado de trabalho, indicando que o envelhecimento da população pode significar também o aumento da participação dos cidadãos nos serviços públicos de saúde, meio ambiente e segurança.

Também podemos afirmar que pessoas com um maior nível educacional tendem a coproduzir mais com os serviços públicos do DF, o que diverge da conclusão dos estudos de Alford e Yates (2015), que confirmaram que na Austrália não há correlação significativa entre o grau de formação e o nível de coprodução. De fato, Alford e Yates (2015) não encontraram uma alta correlação de significância entre quaisquer fatores sociodemográficos e o nível de coprodução, não sendo possível definir o perfil do coprodutor australiano. Porém, os autores ressaltam que há correlações de baixa intensidade que indicam que mulheres tendem a coproduzir mais com os serviços de saúde e que a idade pode expressar algumas diferenças de comportamento entre os grupos, como os mais jovens serem mais propícios a utilizar transportes públicos e os mais velhos a participar em atividades grupais de coprodução.

A coprodução de serviços de saúde está significativamente relacionada com todas as variáveis sociodemográficas ($p < 0,001$) sendo possível uma clara definição do perfil que mais fortemente coproduz com esse tipo de serviço: mulheres com idade mais avançada e com grau de formação e renda familiar mais elevados.

Sobre o perfil do coprodutor de serviços de meio ambiente, é possível afirmar que há uma predominância de pessoas mais velhas e de menor renda familiar que se engajam nas atividades de preservação e conservação ambiental. Por fim, sobre o coprodutor de serviços de segurança, podemos afirmar apenas que os cidadãos

mais velhos estão mais dispostos a se engajar mais em atividades de proteção à comunidade ($p = 0,015$).

5 Conclusão

O objetivo deste estudo foi identificar o nível de coprodução atual e futuro apresentado por uma amostra de cidadãos moradores do Distrito Federal e os fatores que os estimulam a coproduzir na entrega de serviços públicos de segurança, saúde e meio ambiente.

Quanto ao nível de coprodução, por meio de *scores* numéricos, descobrimos que os cidadãos colaboram mais frequentemente com os serviços públicos de saúde, seguido pelos de meio ambiente e segurança. Comprovamos que no futuro os cidadãos demonstram uma maior disposição para coproduzir do que atualmente e que manifestam preferências iguais para participar em atividades de coprodução nas três áreas.

Os resultados da pesquisa permitiram traçar um perfil do coprodutor de serviços públicos entre moradores do DF, uma informação importante para compreender o tema no contexto brasileiro e útil para futuros pesquisadores que irão estudar coprodução de serviços públicos na capital brasileira. Por meio de análises de correlação de *Spearman*, identificamos que o público mais velho, feminino e com nível educacional mais avançado caracteriza os coprodutores mais frequentes. No futuro, as análises estatísticas indicam que o coprodutor mais provável é do sexo feminino e com renda familiar menos elevada.

A satisfação com os serviços públicos, o senso de eficácia que o cidadão percebe sobre suas ações, o tempo de voluntariado e a sensação de segurança e percepção sobre o meio ambiente e saúde foram os fatores previstos pelo estudo que poderiam influenciar o nível de coprodução do cidadão.

As regressões lineares realizadas apontaram que no contexto do DF a sensação de segurança do cidadão afeta a coprodução, de forma negativa, e a percepção sobre sua saúde, de forma positiva. Também concluímos que ao participar como voluntário

a coprodução é expandida em todas as áreas. Outros fatores já previstos na literatura, tais como o senso de eficácia do cidadão e sua percepção sobre o meio ambiente, não influenciam diretamente o cidadão a coproduzir.

Identificamos também que a intenção dos cidadãos de colaborar no futuro com os serviços públicos é maior que a atual. Eles também acreditam que suas ações serão eficazes ao ponto de gerar melhora para os serviços comunitários de segurança, saúde e meio ambiente.

O estudo lança luzes sobre o questionamento acerca da satisfação do cidadão com os serviços públicos e se isso fomenta ou não a coprodução, um tópico recorrentemente presente em literaturas sobre o tema. No caso dos participantes do estudo, no Distrito Federal, a conclusão é de que não há relação significativa entre a satisfação do cidadão com o serviço e sua disposição em coproduzir. Vale ressaltar que essa é uma resposta válida somente para o contexto da amostra de sujeitos da pesquisa residentes no DF, podendo haver conclusões semelhantes ou divergentes dependendo da cidade ou país onde se estuda sobre coprodução.

Para estudos futuros, recomenda-se investigar ainda os motivos que levam o cidadão a coproduzir, tendo em vista o amplo espaço existente para a exploração desse tema. Estudar o comportamento do cidadão em outras áreas, como a educação e a participação na política ou mesmo na formulação de políticas públicas diversas, também seria interessante e poderia ser valioso para entender ainda mais o perfil e o nível de coprodução do cidadão brasileiro.

REFERÊNCIAS

- Alford, J. (1998). A Public Management road less travelled: clients as co-producers of public services.
- Alford, J. (2009). Engaging public sector clients: from service-delivery to co-production.
- Alford, J., Yates, S. (2015). Co-Production of Public Services in Australia: The Roles of Government Organisations and Co-Producers
- Bovaird, T. (2007). Beyond engagement and participation: user and community coproduction of public services. *Public Administration Review*.
- Bovaird, T., Löffler, E. (2012). From Engagement to Co-production: The Contribution of Users and Communities to Outcomes and Public Value
- Brudney, J. (1983). The Evaluation of Coproductive Programs.
- Companhia de Planejamento do Distrito Federal (2014). Pesquisa distrital por amostra de domicílios.
- Gil, A. C. (2002). Como elaborar projetos de pesquisa.
- Fledderus, J., Brandsen, T., Honingh, M. (2014). Restoring Trust Through the Co-Production of Public Services: A theoretical elaboration
- Frieling, M., Lindenberg, S., Stokman, F. (2014). Collaborative Communities Through Coproduction: Two Case Studies
- Guedes Gomes, F. (2006). Conflito social e welfare state: Estado e desenvolvimento social no Brasil. *RAP Rio de Janeiro* 40(2):201-36, Mar./Abr. 2006.
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media.
- Löffler, E., Parrado, S., Bovaird, T., Van Ryzin, G. (2008). "If you want to go fast, walk alone. If you want to go far, walk together" Citizens and the co-production of public services.
- Osborne, S., Stokosch, K. (2013) It takes Two to Tango? Understanding the Co-production of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives

Osborne, S., Radnor, Z. Strokosch, K. (2016). Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment?

Ostrom, E. (1996). Crossing the great divide: coproduction, synergy and development. *World Development*

Stephens, L., Ryan-Collins, J., Boyle, D. (2008). Co-production: a manifesto for growing the core economy.

Parrado, S., Van Ryzin, G., Bovaird, T., Löffler, E. 2013. Correlates of Co-production: Evidence From a Five-Nation Survey of Citizens

Pestoff, V. (2006). Citizens and co-production of welfare services, *Public Management Review*, 8:4, 503-519

Thijssen, P., Van Dooren, W. (2016). Who you are/where you live: do neighbourhood characteristics explain co-production?

Vooberg, W. H., Bekkers, V. J. J. M., Tummers, L. G. 2015. A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey

Ejik, C. V., Steen, T. 2015. Why engage in co-production of public services? Mixing theory and empirical evidence.

ANEXOS

Anexo A – Questionário



Prezado(a) Senhor(a),

Esta pesquisa é referente ao meu trabalho de conclusão do curso de Administração de Empresas da Universidade de Brasília, no qual investigo a pré-disposição do cidadão do Distrito Federal em contribuir com a produção de serviços públicos ligados à segurança, ao meio ambiente e à saúde. Caso esteja de acordo para participar voluntariamente deste estudo, ficarei grato por sua disponibilidade.

As perguntas estão divididas em quatro blocos temáticos e acompanhadas de instruções sobre como respondê-las. O tempo estimado de resposta é de 10 minutos. Todas as informações coletadas são confidenciais e sigilosas, com finalidade puramente acadêmica. Não é necessário se identificar. Tente respondê-las da maneira mais honesta possível de acordo com sua visão e experiências pessoais, pois não há respostas certas ou erradas.

Bloco I - Segurança

Para iniciar a pesquisa, por favor, assinale com um X na lista a seguir a Região Administrativa em que mora.

- | | | | |
|---|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> RA I Plano Piloto | <input type="checkbox"/> RA IX Ceilândia | <input type="checkbox"/> RA XVII Riacho Fundo | <input type="checkbox"/> RA XXV SCIA |
| <input type="checkbox"/> RA II Gama | <input type="checkbox"/> RA X Guará | <input type="checkbox"/> RA XVIII Lago Norte | <input type="checkbox"/> RA XXVI Sobradinho II |
| <input type="checkbox"/> RA III Taguatinga | <input type="checkbox"/> RA XI Cruzeiro | <input type="checkbox"/> RA XIX Candangolândia | <input type="checkbox"/> RA XXVII Jardim Botânico |
| <input type="checkbox"/> RA IV Brazlândia | <input type="checkbox"/> RA XII Samambaia | <input type="checkbox"/> RA XX Águas Claras | <input type="checkbox"/> RA XXVIII Itapoã |
| <input type="checkbox"/> RA V Sobradinho | <input type="checkbox"/> RA XIII Santa Maria | <input type="checkbox"/> RA XXI Riacho Fundo II | <input type="checkbox"/> RA XXIX SIA |
| <input type="checkbox"/> RA VI Planaltina | <input type="checkbox"/> RA XIV São Sebastião | <input type="checkbox"/> RA XXII Sudoeste/Octogonal | <input type="checkbox"/> RA XXX Vicente Pires |
| <input type="checkbox"/> RA VII Paranoá | <input type="checkbox"/> RA XV Recanto das Emas | <input type="checkbox"/> RA XXIII Varjão | <input type="checkbox"/> RA XXXI Fercal |
| <input type="checkbox"/> RA VIII Núcleo Bandeirante | <input type="checkbox"/> RA XVI Lago Sul | <input type="checkbox"/> RA XXIV Park Way | |

Primeiramente, considere a **segurança** presente na residência e Região Administrativa em que reside para responder ao primeiro bloco de perguntas.

Por favor, responda a pergunta 1 marcando um X em uma das opções de 1 a 4 que melhor reflita sua opinião.

Pergunta 1	Nem um pouco seguro	Não tão seguro	Seguro	Muito Seguro
1. O quão seguro você se sente em andar sozinho à noite na Região Administrativa onde mora?	1	2	3	4

A seguir, são mencionadas algumas coisas que as pessoas fazem para aumentar a segurança do local em que moram. Marque um X em uma das opções de 1 a 3 que melhor reflita sua opinião sobre a frequência com que você realiza essas coisas.

Perguntas de 2 a 6	Nunca	Às vezes	Frequentemente
2. Pede conselho para a polícia sobre como proteger sua residência da melhor maneira.	1	2	3
3. Atenta-se para trancar todas as portas e fechar todas as janelas de sua residência quando sai.	1	2	3
4. Pede para algum vizinho vigiar sua residência quando você está fora.	1	2	3
5. Vigia a propriedade de algum vizinho quando ele está fora.	1	2	3
6. Participa em algum grupo ou organização que trabalha para melhorar a segurança em sua Região Administrativa.	1	2	3

A seguir, algumas afirmações relacionadas à segurança do lugar em que reside são mencionadas. Marque com um X em uma das opções de 1 a 4 que melhor reflita sua **satisfação** em relação a cada uma delas.

O quanto você está satisfeito com...

Perguntas de 7 a 12	Insatisfeito	Um pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
7. As informações que você geralmente recebe da polícia e de outros agentes públicos sobre crimes e segurança da comunidade.	1	2	3	4
8. O trabalho feito pela polícia na Região Administrativa em que mora.	1	2	3	4
9. As oportunidades oferecidas pela polícia ou por outros agentes públicos para que pessoas como você possam melhorar a segurança pública na sua Região Administrativa.	1	2	3	4
10. A frequência com que você pode trabalhar juntamente com a polícia ou com outros agentes públicos para melhorar a segurança pública da Região Administrativa em que mora.	1	2	3	4
11. A frequência com que a polícia e outros agentes públicos usam seu conhecimento e experiência para melhor a segurança pública em sua Região Administrativa.	1	2	3	4
12. A frequência com que a polícia e outros agentes públicos perguntam sua opinião sobre questões relacionadas a crimes e a segurança da sua Região Administrativa.	1	2	3	4

Para responder as perguntas 13 a 15, marque um X em uma das opções de 1 a 4 que melhor reflita sua opinião.

Pergunta 13	Nenhuma diferença	Pouca diferença	Alguma diferença	Uma grande diferença
13. Quanta diferença você acredita que cidadãos normais podem fazer para aumentar a segurança de onde moram?	1	2	3	4

Perguntas 14 a 15	Nenhum tempo	Pouco tempo	Algumas horas por mês	Algumas horas por semana ou mais
-------------------	--------------	-------------	-----------------------	----------------------------------

14. Quanto tempo você estaria disposto a utilizar no futuro como voluntário para tornar o local em que mora mais seguro, trabalhando em conjunto com a polícia local e com outros cidadãos?	1	2	3	4
15. Quanto tempo você atualmente dedica como voluntário, juntamente com seus vizinhos e com a polícia local, para ajudar a tornar o local em que mora mais seguro?	1	2	3	4

Bloco II – Meio ambiente

Agora, considere o **meio ambiente** da Região Administrativa em que reside para responder ao segundo bloco de perguntas.

Por favor, responda a pergunta 16 marcando um X em uma das opções de 1 a 4 que melhor reflita sua opinião.

Pergunta 16	Nem um pouco bom	Não tão bom	Bom	Muito bom
16. De modo geral, o quão bom você considera o meio ambiente da Região Administrativa em que vive?	1	2	3	4

A seguir, estão listadas algumas atividades que pessoas fazem para melhorar a qualidade do meio ambiente em que moram. Marque um X em uma das opções de 1 a 3 que melhor reflita seu comportamento sobre a frequência com que você realiza essas atividades.

Perguntas 17 a 21	Nunca	Às vezes	Frequentemente
17. Alerta outras pessoas para não jogarem lixo nas ruas e/ou não deixarem seus cachorros sujar a rua.	1	2	3
18. Tenta reciclar o lixo de sua residência.	1	2	3
19. Tenta economizar água e eletricidade em sua residência.	1	2	3
20. Anda, pedala ou utiliza transporte público.	1	2	3
21. Participa em algum grupo ou organização que trabalha para melhorar a qualidade do meio ambiente.	1	2	3

A seguir, algumas afirmações relacionadas ao meio ambiente do lugar em que vive são mencionadas. Marque com um X em uma das opções de 1 a 4 que melhor reflita sua **satisfação** em relação a cada uma delas.

O quanto você está satisfeito com...

Perguntas 22 a 24	Insatisfeito	Um pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
22. O trabalho feito pelos servidores e entidades públicas responsáveis por cuidar do meio ambiente da Região Administrativa onde você mora.	1	2	3	4
23. As informações que você geralmente recebe de autoridades locais sobre questões ambientais que afetam sua Região Administrativa.	1	2	3	4
24. A frequência com que agentes públicos e outras instituições públicas perguntam sua opinião sobre questões ambientais que afetam sua Região Administrativa.	1	2	3	4

Para responder as perguntas 25 a 27, marque um X em uma das opções de 1 a 4 que melhor reflita sua opinião.

Pergunta 25	Nenhuma diferença	Pouca diferença	Alguma diferença	Uma grande diferença
25. Quanta diferença você acredita que cidadãos normais podem fazer para aumentar a qualidade do meio ambiente onde vivem?	1	2	3	4

Perguntas 26 e 27	Nenhum tempo	Pouco tempo	Algumas horas por mês	Algumas horas por semana ou mais
26. Quanto tempo você estaria disposto a dedicar no futuro como voluntário para melhorar o meio ambiente onde você mora, trabalhando em conjunto com agentes públicos locais e com outros cidadãos?	1	2	3	4
27. Quanto tempo você atualmente dedica como voluntário, seja atuando juntamente com seus vizinhos ou com autoridades locais, para melhorar o meio ambiente onde você mora?	1	2	3	4

Bloco III - Saúde

Agora, por favor, considere seus **hábitos saudáveis e atividades relacionadas à saúde** para responder ao terceiro bloco de perguntas. Responda a pergunta 28 marcando um X em uma das opções de 1 a 4 que melhor reflita sua opinião.

Pergunta 28	Nem um pouco boa	Não tão boa	Boa	Muito boa
28. De modo geral, quão boa você consideraria que tem sido sua saúde ultimamente?	1	2	3	4

A seguir, algumas afirmações que pessoas fazem para melhorar sua saúde são mencionadas. Marque um X em uma das opções de 1 a 3 que melhor reflita seu comportamento sobre a frequência com que você as realiza.

Perguntas 29 a 33	Nunca	Às vezes	Frequentemente
29. Adota uma dieta mais saudável – por exemplo, reduzindo o consumo de bebida alcoólica, açúcar ou cigarro.	1	2	3
30. Tenta se exercitar.	1	2	3
31. Vai ao médico para fazer um <i>check up</i> e faz exames de sangue.	1	2	3
32. Cuida de um membro da família ou de um amigo que está doente.	1	2	3
33. Participa em algum grupo ou organização que lida com questões de saúde.	1	2	3

A seguir, algumas afirmações relacionadas a temas da saúde são mencionadas. Por favor, marque com um X em uma das opções de 1 a 4 que melhor reflita sua **satisfação** em relação a cada uma delas.

O quanto você está satisfeito com...

Perguntas 34 a 36	Insatisfeito	Um pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
34. A qualidade do trabalho desempenhado por profissionais da saúde, como os médicos com os quais se consulta, e os hospitais locais.	1	2	3	4
35. As informações que você geralmente recebe dos provedores de saúde, como os médicos com os quais se consulta e os hospitais locais.	1	2	3	4

36. A frequência com que os prestadores de serviços de saúde, como o seu médico e hospitais locais, perguntam a sua opinião sobre questões que afetam sua saúde.	1	2	3	4
--	---	---	---	---

Para responder as perguntas 37 a 39, marque um X em uma das opções de 1 a 4 que melhor reflita sua opinião.

Pergunta 37	Nenhuma diferença	Pouca diferença	Alguma diferença	Uma grande diferença
37. Quanta diferença você acha que cidadãos comuns podem desempenhar para melhorar a qualidade da própria saúde ou da saúde de outros?	1	2	3	4

Perguntas 38 e 39	Nenhum tempo	Pouco tempo	Algumas horas por mês	Algumas horas por semana ou mais
38. Quanto tempo você estaria disposto a dedicar trabalhando como voluntário em parceria com outras pessoas ou agentes de saúde locais para ajudar a melhorar a própria saúde ou a saúde de outros?	1	2	3	4
39. Quanto tempo você atualmente dedica cuidando da própria saúde ou da saúde de outros, atuando em parceria com outras pessoas ou agentes públicos de saúde?	1	2	3	4

Bloco IV – Dados pessoais

Por fim, gostaria de saber um pouco mais sobre você. Lembrando que todos os dados de cada participante serão tratados de forma agrupada e confidencial.

Sexo:

- () Feminino
() Masculino

Idade:

- () De 18 a 25 anos
() Entre 25 e 30 anos
() Entre 30 a 40 anos
() Entre 40 a 50 anos
() Entre 50 a 60 anos
() Acima de 60 anos

Grau de formação:

- () Ensino Fundamental Completo
() Ensino Médio Incompleto
() Ensino Médio Completo
() Ensino Superior Incompleto
() Ensino Superior Completo
() Pós-Graduação

Renda familiar mensal:

- () Até R\$: 1.000,00
() De R\$: 1.001,00 a R\$: 2.500,00
() De R\$: 2.501,00 a R\$: 5.000,00
() De R\$: 5.001,00 a R\$: 10.000,00
() De R\$: 10.001,00 a R\$: 15.000,00
() De R\$: 15.001,00 a R\$: 20.000,00
() Acima de R\$: 20.001,00